



TUGAS AKHIR - 141501

PEMBUATAN STANDARD OPERATING PROCEDURE(SOP) IT *HELPDESK* BERBASIS ITIL V3 DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS KESENJANGAN (STUDI KASUS: LPSE ITS)

Ahmad Faizun
NRP 5210 100 137

Dosen Pembimbing
Tony Dwi Susanto, S.T., M.T,Ph.D

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi Dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - KS 141501

PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) IT *HELPDESK* BERBASIS ITIL V3 DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS KESENJANGAN (STUDI KASUS: LPSE ITS)

Ahmad Faizun
NRP 5210 100 137

Dosen Pembimbing
Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi Dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

FINAL PROJECT - KS 141501

DEVELOPMENT OF IT HELPDESK STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) BASED ON ITIL V3 USING GAP ANALYSIS (CASE STUDY: LPSE ITS)

Ahmad Faizun
NRP 5210 100 137

Supervisor
Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.

DEPARTEMENT OF INFORMATION SYSTEMS
Faculty of Information Technology And Communication
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018

LEMBAR PENGESAHAN

PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) IT *HELPDESK* BERBASIS ITIL V3 DENGAN MENGUNAKAN ANALISIS KESENJANGAN (STUDI KASUS: LPSE ITS)

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Ahmad Faizun
NRP 5210 100 137

Surabaya, 22 Januari 2018

**PLH KEPALA
DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI**


Edwin Riksakomara, S.Kom., M.T.
NIP. 196907252003121001

LEMBAR PERSETUJUAN

PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) IT *HELPDESK* BERBASIS ITIL V3 DENGAN MENGUNAKAN ANALISIS KESENJANGAN (STUDI KASUS: LPSE ITS)

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Ahmad Faizun
NRP 5210100137

Disetujui Tim Penguji :

Tanggal Ujian : 19 Januari 2018
Periode Wisuda : Maret 2018

Tony Dwi Susanto, S.T, M.T., Ph.D.

(Pembimbing I)

Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom., M.T.

(Penguji 1)

Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

(Penguji 2)

**PEMBUATAN *STANDARD OPERATING
PROCEDURE (SOP) IT HELPDESK* BERBASIS
ITIL V3 DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS
KESENJANGAN (STUDI KASUS: LPSE ITS)**

Nama Mahasiswa : Ahmad Faizun
NRP : 5210 100 137
Departemen : Departemen Sistem Informasi
Pembimbing : Tony Dwi Susanto S.T.,M.T.,Ph.D.

ABSTRAK

Untuk menjamin kualitas dalam suatu layanan, salah satunya dapat dilakukan dengan mengoptimalkan Standard Operating Procedure (SOP). IT Helpdesk LPSE ITS merupakan unit kerja ITS yang menyediakan layanan untuk pengadaan barang jasa secara elektronik. IT Helpdesk LPSE ITS telah menerapkan SOP yang merupakan adopsi dari Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP). Namun SOP tersebut tidak bersesuaian dengan kondisi saat ini akan infrastruktur, sumber daya manusia di LPSE ITS. Sehingga diperlukan suatu SOP yang dapat mengakomodasi kondisi saat ini di LPSE ITS serta menjadi SOP turunan dari LKPP. Pengambilan data, perancangan hingga analisis dilakukan oleh penulis menggunakan metode analisis kesenjangan. Kesenjangan dilakukan dengan membandingkan antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal menurut best practice ITIL V3. Hasil analisis ini akan digunakan sebagai dasar dalam pembuatan rekomendasi SOP yang dapat membantu IT Helpdesk LPSE ITS untuk meningkatkan kinerja dalam mengelola layanan operational TI. Sehingga dalam Tugas

Akhir ini dihasilkan rekomendasi dokumen SOP yang berbasis best practice ITIL V3 terverifikasi dan tervalidasi sesuai kebutuhan Helpdesk LPSE ITS.

Kata Kunci : IT Helpdesk LPSE ITS, Standard Operating Procedure (SOP), ITIL V3, Analisis Kesenjangan

DEVELOPMENT OF IT HELPDESK STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) BASED ON ITIL V3 USING GAP ANALYSIS (CASE STUDY: LPSE ITS)

Student Name : Ahmad Faizun
NRP : 5210 100 137
Departement : Department of Information Systems
Supervisor : Tony Dwi Susanto S.T, M.T, Ph.D

ABSTRACT

To ensure the quality of a service, one of them can be done by optimizing Standard Operating Procedure (SOP). IT Helpdesk LPSE ITS is one of ITS unit that provides services for e-procurement. IT Helpdesk LPSE ITS has implemented SOP which is made by Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang Jasa Pemerintah (LKPP). However, the SOP does not correspond to the current condition of infrastructures, human resources in LPSE ITS. So its need an SOP that can accommodate the current conditions in LPSE ITS and become SOP derivative of LKPP. Data retrieval, designs and analysis is done by the author using gap analysis. Gap analysis is used by comparing the existing conditions with the ideal conditions according to best practice of ITIL V3. The results of this analysis will be used as a basis for making SOP recommendations that can help IT Helpdesk LPSE ITS to improve performance on IT operational services. So in this final project, the recommendations of SOP document based on best practice of ITIL V3 are verified and validated by IT Helpdesk LPSE ITS.

Keyword : IT Helpdesk LPSE ITS, Standard Operating Procedure (SOP), ITIL V3, Gap Analysis

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, pertolongan, rahmat, dan kekuatan pada penulis, sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “Pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) IT Helpdesk berbasis ITIL v3 dengan Menggunakan Analisis Kesenjangan (Studi Kasus: LPSE ITS)”. Tugas akhir ini dibuat dalam rangka menyelesaikan gelar sarjana di Departemen Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah memberi dukungan dan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini, yaitu :

1. Allah Subhanahu Wa Ta’ala, atas Ke-Maha MurahanNya
2. Seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan doa, moril dan semangat pada penulis. Terutama ibu tercinta yang selalu menyertai penulis di setiap doanya. Kepada bapak yang selalu menghargai setiap keputusan yang penulis ambil. Semoga Allah selalu memberikan hidayah dan menyertai kebaikan kepada beliau berdua.
3. Bapak Tony Dwi Susanto, S.T, M.T., Ph.D, ITIL. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktu untuk membantu, membimbing, selalu memberi semangat agar penulis dapat segera menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga karunia Allah selalu menyertai beliau dalam setiap aktivitasnya.
4. Ibu Yety Murtirahayu S.K.M dan Bapak Prof. Iwan Vanany S.T, M.T., Ph.D yang telah begitu sabar dan bersedia untuk menjadi narasumber untuk kebutuhan penelitian tugas akhir.
5. Ibu Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom.,M.T. dan Ibu Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc. yang telah menjadi

dosen penguji dan memotivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini .

6. Bapak Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom., selaku Ketua Departemen Sistem Informasi ITS, yang telah menyediakan fasilitas terbaik untuk kebutuhan penelitian tugas akhir.
7. Bapak Nisfu Asrul Sani, S.Kom., M.Sc., selaku Kepala Program Studi Departemen Sistem Informasi ITS, yang telah membantu penulis terkait prosedur penyusunan tugas akhir.
8. Bapak Sholih, S.T., M.Kom., M.SA selaku kepala Laboratorium Manajemen Sistem Informasi (MSI) DSI ITS Surabaya dan dosen penguji Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc., ITIL dan yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir.
9. Pak Hermono, selaku admin laboratoriu MSI yang membantu penulis dalam hal administrasi penyelesaian tugas akhir.
10. Tim Papandayan Cargo yang selalu menjadi sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman-teman Foxis, Watangtang, serta pihak lain yang telah mendukung dan membantu dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.

Penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis meminta maaf untuk kekurangan yang terdapat pada laporan ini. Kritik dan saran yang membangun tentunya sangat diharapkan untuk perbaikan penelitian tugas akhir di masa mendatang.

Surabaya, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Tugas Akhir.....	3
1.5. Manfaat Kegiatan Tugas Akhir.....	3
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance) ..	7
2.2. Standard Operating Procedure (SOP)	8
2.3. Manajemen Layanan Teknologi Informasi	9
2.3.1. Layanan.....	10
2.3.2. Komposisi Value.....	10
2.3.3. Aset Layanan.....	11
2.4. Best Practice ITIL V3	12
2.4.1. Service Strategy	13
2.4.2. Service Design	14
2.4.3. Service Transition	14
2.4.4. Service Operating.....	15
2.4.5. Continual Service Improvement	16
2.5. Analisis Gap (Kesenjangan)	16
2.5.1. Vertical gap analysis (VGA).....	17
2.5.2. Horizontal Gap Analysis (HGA).....	17
2.6. Lembaga Pengadaan Barang Jasa Pemerintah (LKPP).....	17
2.7. Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE).....	18

BAB III METODOLOGI	21
3.1. Tahapan Pendahuluan	21
3.2. Pengumpulan Data	21
3.3. Analisis dan Pengolahan Data.....	22
3.4. Penyusunan Dokumen Rekomendasi.....	24
3.5. Penyusunan Buku Tugas Akhir.....	24
BAB VI PERANCANGAN.....	25
4.1. Perancangan Studi Kasus	25
4.1.1. Tujuan Studi Kasus	25
4.1.2. Subjek dan Objek Penelitian	25
4.1.3. Kebutuhan Data.....	26
4.2. Pengumpulan Data dan Informasi	26
4.2.1. Telaah Dokumen	28
4.2.2. Wawancara	29
4.2.3. Observasi.....	33
4.2. Perancangan Dokumen Standard Operating Procedure (SOP)	34
4.3. Perancangan Pengujian Dokumen Standard Operating Procedure (SOP)	39
4.3.1. Verifikasi.....	39
4.3.2. Validasi.....	40
BAB V IMPLEMENTASI	43
5.1. Hasil Telaah Dokumen.....	43
5.1.1. Dokumen Standard Operating Procedure(SOP) Lembaga Kebijakan Barang Jasa Pemerintah(LKPP) Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) 2012	44
5.1.2. Dokumen Peraturan Kepala LKPP Nomor 2 tahun 2010.....	55
5.2. Hasil Wawancara	56
5.2.1. Tugas Pokok dan Fungsi IT Helpdesk LPSE ITS	57
5.2.2. Kondisi eksisting Penanganan layanan pada IT Helpdesk.....	58
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN	71

6.1.	Analisis Kesenjangan.....	71
6.1.1.	Event Management	71
6.1.2.	Insiden Management	77
6.1.3.	Problem Management	83
6.1.4.	Access Management	89
6.1.5.	Request Fulfillment.....	93
6.2.	Identifikasi Perubahan	100
6.3.	Identifikasi Solusi	111
6.4.	Pembuatan Standard Operating Procedure	116
6.4.1.	Prosedur Pencatatan Event.....	116
6.4.2.	Prosedur Pengelolaan Insiden	117
6.4.3.	Prosedur Pengelolaan Problem	120
6.4.4.	Prosedur Pengelolaan Akses	120
6.4.5.	Prosedur Pengelolaan Permintaan.....	121
7.	BAB VII PENUTUP	125
7.1.	Kesimpulan	125
7.2.	Saran	125
8.	DAFTAR PUSTAKA	127
9.	BIODATA PENULIS	129
	LAMPIRAN A	A-1
	LAMPIRAN B	B-1
	LAMPIRAN C	C-1
	LAMPIRAN D	D-1
	LAMPIRAN E	E-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan utility dan warranty	11
Gambar 2.2. Resources dan Capabilities.....	12
Gambar 2.3. ITIL V3 Diagram.....	13
Gambar 3.1. Metode Penelitian Tugas Akhir.....	23
Gambar 4.1. Cover SOP.....	36
Gambar 4.2. Lembar Pengesahaan.....	37
Gambar 4.3. Bagian Keterangan & Penjelasan Prosedur	38
Gambar 4.4. Bagian Prosedur	39
Gambar 6.1. SOP Problem	120
Gambar 6.2. SOP Pengelolaan Akses	121
Gambar 6.3. SOP Permintaan	122

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Mapping metode pengumpulan data	27
Tabel 4.2. Dokumen yang akan ditelaah	29
Tabel 4.3. Kode Interview Protocol	30
Tabel 4.4. Template Interview Protocol	30
Tabel 4.5. Materi Wawancara	32
Tabel 4.6. Template Observasi	33
Tabel 4.7. Prosedur	34
Tabel 4.8. Rencana Verifikasi	39
Tabel 4.9. Rencana Validasi	40
Tabel 5.1. Hasil Telaah Dokumen	43
Tabel 5.2. Mapping SOP LPSE LKPP dalam Proses ITIL	47
Tabel 5.3. Kondisi Eksisting Pengelolaan layanan	60
Tabel 5.4. Pengelolaan Insiden	62
Tabel 5.5. Pengelolaan Problem	64
Tabel 5.6. Pengelolaan Akses	66
Tabel 5.7. Pengelolaan Request	67
Tabel 6.1. Kesenjangan <i>Event Notification</i>	71
Tabel 6.2. Kesenjangan <i>Event Detection</i>	72
Tabel 6.3. Kesenjangan Event Logging	72
Tabel 6.4. Kesenjangan Event Filtering	73
Tabel 6.5. Kesenjangan Event Corelation	74
Tabel 6.6. Kesenjangan Response Selection	74
Tabel 6.7. Kesenjangan <i>Review Event</i>	76
Tabel 6.8. Kesenjangan Penutupan <i>Event</i>	76
Tabel 6.9. Kesenjangan identifikasi Insiden	77
Tabel 6.10. Kesenjangan Pencatatan Insiden	77
Tabel 6.11. Kategori Insiden	78
Tabel 6.12. Prioritas Insiden	80
Tabel 6.13. Diagnosa Awaal	80
Tabel 6.14. Kesenjangan Eskalasi	81
Tabel 6.15. Kesenjangan Investigation & Diagnose	82
Tabel 6.16. Kesenjangan Incident Resolution & Recovery	82
Tabel 6.17. Kesenjangan Incident Closure	83

Tabel 6.18. Kesenjangan Incident Closure	83
Tabel 6.19. Kesenjangan Pengelolaan Akses	89
Tabel 6.20. Kesenjangan Verifikasi	89
Tabel 6.21. Kesenjangan Memberikan Hak Akses.....	90
Tabel 6.22. Kesenjangan pengawasan status identitas	91
Tabel 6.23. Kesenjangan Penonaktifan akses.....	91
Tabel 6.24. Kesenjangan Pencatatan dan Pelacakan Akses ...	92
Tabel 6.25. Request Fulfillment	93
Tabel 6.26. Request Logging and Validation	93
Tabel 6.27. Request Categorization.....	94
Tabel 6.28. Request Prioritization	95
Tabel 6.29. Request Authorization	95
Tabel 6.30. Request Review	96
Tabel 6.31. Request Model Execution.....	97
Tabel 6.32. Request Closure.....	98
Tabel 6.33. Identifikasi Perubahan Event.....	100
Tabel 6.34. Perubahan pada Incident Management.....	102
Tabel 6.35. Perubahan proses problem manajemen	105
Tabel 6.36. Akses Managemen.....	107
Tabel 6.37. Identifikasi Solusi.....	111
Tabel 6.38. Tahapan Lelang	117

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dijelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Tugas Akhir dan Manfaat Kegiatan Tugas Akhir.

1.1. Latar Belakang

Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) ITS adalah unit kerja yang dibentuk untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik serta memfasilitasi Pejabat Pengadaan (PA) dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa di Institut Teknologi Sepuluh Nopember. LPSE ITS menggunakan sebuah perangkat lunak *e-procurement* yang dikembangkan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang Jasa Pemerintah (LKPP) yang bernama Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) untuk memberikan dukungan terhadap proses pengadaan barang dan jasa di ITS.

IT Helpdesk LPSE ITS memberikan dukungan layanan bagi pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE). Pengguna SPSE adalah Perorangan/badan usaha yang memiliki hak akses kepada SPSE direpresentasikan oleh User ID dan Password yang diberikan oleh LPSE [1]. Pengguna SPSE diantaranya adalah Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Kelompok Kerja Unit Layanan Pengadaan (Pokja ULP), Penyedia Barang/Jasa [1].

Dalam pelaksanaan operasional, tata kelola IT *Helpdesk* LPSE ITS diatur oleh LKPP. LKPP menyediakan seperangkat dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) TI yang menjadi pedoman baku bagi pelaksanaan kegiatan operasional IT *Helpdesk* LPSE. Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut berlaku secara nasional bagi seluruh IT

Helpdesk LPSE yang ada, baik IT Helpdesk LPSE pada Kementerian / Lembaga / Satuan Kerja Perangkat Daerah / Institusi Lainnya (K/L/D/I). Implementasi SOP dalam proses operasional IT Helpdesk LPSE ITS masih belum sesuai, karena adanya perbedaan sumberdaya manusia, infrastruktur dan kebijakan yang tersedia dengan yang ada pada SOP LKPP. Terdapat beberapa permasalahan yang muncul pada IT Helpdesk LPSE ITS, diantaranya distribusi aktivitas/peran yang tidak sesuai dengan SOP, sistem alur dan cara penyelesaian insiden/permintaan/akses tidak sistematis. Oleh karena itu, pembuatan dokumen SOP yang sesuai dengan ketersediaan sumberdaya manusia, infrastruktur dan kebijakan yang ada di LPSE ITS sangat penting, terutama dalam menstandarisasi proses dan aktivitas yang dilakukan oleh IT Helpdesk untuk menjamin efektivitas dan kualitas layanan.

Pada tugas akhir ini, akan dilakukan penyusunan SOP (standar operating procedure) dengan melakukan pengamatan kondisi eksisting terkait proses pengelolaan layanan TI untuk lingkup proses *event management*, *incident management*, *problem management*, *request fulfillment* dan *access management* oleh IT Helpdesk LPSE ITS dan membandingkannya dengan proses ideal menurut *Best Practice* ITIL V3. Penyusunan SOP pada IT Helpdesk LPSE ITS dilakukan berdasarkan *Best Practice* ITIL V3. Dimana pada *Best Practice* tersebut dibahas mengenai proses *Helpdesk* dan bagaimana melakukan pengelolaan terhadap event, insiden, penanganan problem, permintaan dan hak akses pengguna. Kemudian, akan dilakukan pendokumentasian terhadap SOP yang sudah disusun, dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SOP kepada IT Helpdesk LPSE ITS, sehingga nantinya dapat digunakan oleh IT Helpdesk LPSE ITS dalam melakukan penanganan permasalahan layanan TI pengguna. Dengan demikian, diharapkan kinerja IT Helpdesk LPSE IT dalam memenuhi layanan dan menangani permasalahan layanan TI dapat

meningkat dan dapat memenuhi harapan pengguna layanan, serta memberikan dampak positif terhadap LPSE ITS.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diangkat dalam Tugas Akhir ini adalah:

1. Apa saja kesenjangan yang terjadi pada kondisi kekinian implementasi SOP LKPP layanan IT Helpdesk LPSE ITS dengan kondisi ideal berdasarkan *best practice* ITIL V3.
2. Seperti apa hasil pembuatan rekomendasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pelaksanaan layanan teknologi informasi pada IT Helpdesk LPSE ITS menurut *best practice* ITIL V3 berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pengerjaan Tugas Akhir ini adalah:

Penyusunan dokumen rekomendasi *Standard Operating Procedure* (SOP) IT *Helpdesk* LPSE ITS pada fase Service Operation menurut *best practice* ITIL V3 mengacu pada tingkat layanan yang disepakati dengan LKPP.

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari tugas akhir ini adalah menyusun sebuah dokumen rekomendasi *Standard Operating Procedure* (SOP) TI *Helpdesk* pada setiap aktivitas layanan yang dapat membantu mengarahkan pelaksanaan layanan teknologi berdasarkan *best practice* ITIL V3, kondisi sumberdaya dan infrastruktur yang ada dan mengacu pada ketentuan yang dibuat LKPP.

1.5. Manfaat Kegiatan Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagi IT *Helpdesk* LPSE ITS: Memiliki dokumen SOP IT Helpdesk yang sesuai dengan ketersediaan sumberdaya manusia, infrastruktur dan kebijakan yang ada dan berdasarkan *best practice* ITIL V3 sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan layanan kepada pengguna.

Bagi penulis: Memperoleh pengalaman dalam menerapkan pengetahuan yang didapatkan pada perkuliahan khususnya pada mata kuliah Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Tata Kelola Audit SI/TI di sebuah penyedia layanan teknologi informasi.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang, batasan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Definisi dan penjelasan pustaka yang dijadikan referensi dalam pembuatan tugas akhir ini akan dijelaskan pada bab ini. Teori dan konsep yang akan dipaparkan dalam bab ini diantaranya mengenai tata kelola teknologi informasi, layanan teknologi informasi, ITIL V3 serta konsep lainnya yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

BAB III METODOLOGI PENGKERJAAN

Bab ini menguraikan tentang tahapan pengerjaan yang akan dilakukan pada penyusunan tugas akhir ini.

BAB IV PERANCANGAN

Bab ini memaparkan bagaimana perancangan perangkat yang penulis gunakan dalam pengumpulan dan penggalan data di IT *Helpdesk* LPSE ITS

BAB V IMPLEMENTASI

Bab ini memaparkan hasil yang didapatkan dari proses pengumpulan data menggunakan perangkat yang telah dibuat, serta hambatan apa saja yang dihadapi ketika pengumpulan data.

BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang memaparkan bagaimana kesenjangan terjadi antara organisasi dan layanan ideal menurut standar acuan, hasil analisis proses *helpdesk* yang telah dilakukan, penyusunan dokumen SOP, serta verifikasi dan validasi dokumen SOP yang telah dibuat untuk melihat apakah dokumen SOP tersebut telah sesuai dengan kondisi IT *Helpdesk* LPSE ITS.

BAB VII PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh tugas akhir. Saran dan rekomendasi terhadap penelitian tugas akhir ini juga disertakan untuk penelitian lanjutan yang memiliki kesamaan dengan topik yang diangkat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk memberikan kemudahan pemahaman tentang apa yang akan dilakukan pada tugas akhir ini, berikut ini akan dijelaskan beberapa konsep, istilah dan teknologi yang berkaitan dengan penelitian ini. Serta akan dipaparkan juga penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan topik pada tugas akhir ini

2.1. Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance)

Tata kelola adalah serangkaian proses, kebiasaan, kebijakan, aturan, praktek manajemen organisasi yang mempengaruhi sebuah entitas dikontrol dan dikelola. Tata kelola dilakukan dimaksudkan agar setiap aktivitas, proses dalam organisasi diarahkan kepada pencapaian tujuan organisasi.

Tata kelola teknologi informasi memiliki banyak pengertian. Banyaknya perspektif yang digunakan dalam melihat tata kelola TI, memunculkan banyak pengertian dari berbagai para ahli. diantaranya adalah:

- *Specifying the decision rights and accountability framework to encourage desirable behaviours in the use of IT* [1]
- *IT governance is the responsibility of the Board of Directors and executive management. It is an integral part of enterprise governance and consists of the leadership and organizational structures and processes that ensure that the organization's IT sustains and extends the organization's strategy and objective* [2].
- *IT governance is the organizational capacity exercised by the Board, executive management and IT management to control the formulation and implementation of IT strategy and in this way ensure the fusion of business and IT* [3].

- *The set of processes that ensure the effective and efficient use of IT in enabling an organization to achieve its goals* [4]

Secara umum penulis mendefinisikan tata kelola teknologi informasi sebagai proses, aturan, struktur organisasi dan pendefinisian peran dan tanggung jawab terhadap informasi, proses bisnis, aplikasi dan perangkat lunak yang bertujuan untuk memastikan investasi TI memberikan nilai bisnis bagi organisasi.

2.2. Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) dibuat untuk aktivitas yang berulang. SOP menjadi panduan baku bagi pelaksanaan aktivitas tersebut. SOP memberikan penjelasan secara detail bagaimana sebuah aktivitas dilakukan atau sebuah kebijakan diterapkan. Sebuah SOP yang efektif terdapat beberapa komponen diantaranya.

1. Siapa yang akan melakukan aktivitas
2. Apa yang dibutuhkan untuk melakukan aktivitas tersebut
3. Dimana aktivitas tersebut akan dilakukan
4. Kapan aktivitas tersebut seharusnya dilakukan.
5. dan Bagaimana seseorang melakukan aktivitas tersebut.

Detail penjelasan dari SOP memberikan pedoman baku untuk pelaksanaan aktivitas dengan cara yang konsisten. Dokumen SOP berperan sebagai sumber. Dokumen SOP memberikan sumberdaya pembelajaran yang memungkinkan staff/karyawan dapat melaksanakan aktivitas tanpa perlu memperoleh arahan dan bimbingan. Tahapan prosedur tertulis dapat juga membantu menjaga staff akuntabel, karena harapan karyawan didokumentasikan dan tindakan mereka dapat diukur terhadap SOP.

A. Tujuan SOP

Pembuatan sebuah *Standard Operating Procedure*(SOP) untuk sebuah kegiatan atau kebijakan bertujuan untuk:

1. Menjadi sebuah framework bagi kebijakan atau aktivitas pada sebuah organisasi
2. Dokumentasi tertulis *Best Practices*
3. Menjelaskan siapa, apa, bagaimana, kapan, dan mengapa sebuah kebijakan atau aktivitas dilakukan.
4. Memberikan dasar pedoman untuk deskripsi kerja, aktivitas korektif dan disiplin kerja serta penilaian kinerja

B. Tipe SOP

1. SOP Teknikal

SOP teknikal dapat digunakan untuk berbagai aktivitas. Sebagai contoh adalah SOP yang digunakan melakukan pengujian kualitas sebuah produk pada sebuah pabrik atau SOP untuk mendapatkan sample untuk menjaga integritas dan keterwakilan dalam sebuah sistem. SOP teknik juga dapat digunakan dalam aktivitas seperti pemrosesan data dan evaluasi, permodelan, pengukuran resiko dan sebagainya.

2. SOP Administratif

Seperti halnya SOP teknikal, SOP administratif data digunakan dalam berbagai aktivitas seperti tata cara evaluasi dokumen kontrak Proyek pelaksanaan Uji kualitas, melakukan inspeksi pekerjaan lainnya, menentukan kebutuhan aktivitas sebuah organisasi dan lain sebagainya

2.3. Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen Layanan merupakan seperangkat kemampuan khusus sebuah organisasi untuk memberikan sebuah manfaat kepada pelanggan dalam bentuk sebuah layanan[2]. Kemampuan tersebut diwujudkan dalam bentuk kapasitas layanan, kompetensi dan kepercayaan diri dalam bertindak. Tindakan yang dilakukan adalah dengan mengubah resources menjadi layanan yang memiliki “value” bagi pelanggan.

2.3.1. Layanan

Layanan memiliki banyak sekali pengertian sebagaimana banyaknya bidang yang menggunakan istilah layanan tersebut. Jika melihat pengertian layanan dari berbagai sumber atau kamus maka akan terlihat banyak sekali perbedaan pengertian yang disebabkan perbedaan cara pandang mengenai layanan. Perbedaan itu bisa dilihat dari bidangnya, skalanya. Dibawah ini beberapa pengertian mengenai "layanan".

1. Sebuah tindakan membantu.
2. Sebuah sistem yang terorganisasi yang terdiri dari tenaga kerja dan material yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
3. Suplai, instalasi atau perawatan sebuah alat yang dilakukan oleh vendor
4. Komoditas seperti perbankan, yang memiliki banyak aspek intangible dan biasanya dikonsumsi bersamaan dengan proses produksinya.

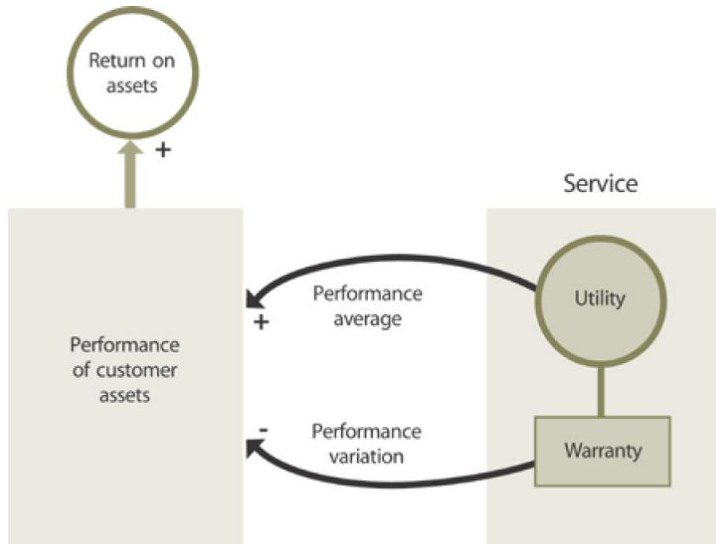
Sedangkan menurut ITIL V3, sebuah framework yang akan digunakan pada tugas akhir ini, layanan didefinisikan sebagai sarana dalam memberikan "Value" kepada konsumen dengan membantu pelanggan mencapai hasil yang diinginkan tanpa kepemilikan biaya atau resiko tertentu. Hasil yang diinginkan oleh pelanggan dicapai dengan sebuah kinerja dan mengurangi batasan yang dilakukan oleh penyedia layanan.

2.3.2. Komposisi Value

Terdapat 2 komposisi value dari perspektif pengguna berdasarkan ITIL V3 yaitu Utility dan Warranty. Utility merupakan hal positif yang dirasakan oleh pengguna berkaitan dengan kinerja sebuah layanan. Sebagai contoh: sebuah internet provider memberikan utility berupa bandwidth 2 gb/bulan. Sedangkan warranty adalah kemampuan sebuah penyedia layanan untuk menyediakan layanan ketika dibutuhkan.

Sebagai contoh: sebuah internet provider menjamin internet dapat diakses kapanpun.

Hubungan Utility dan Warranty dalam membentuk Value kepada pengguna dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Dengan utility, rata-rata kinerja sebuah layanan akan meningkat. Sedangkan Warranty menurunkan variasi rata-rata kinerja layanan setiap waktunya. Pada akhirnya dengan Utility dan Warranty akan menghasilkan kinerja yang maksimal sepanjang waktu dan memberikan return on asset terhadap investasi yang dilakukan oleh pelanggan.



Gambar 2.1. Hubungan utility dan warranty

2.3.3. Aset Layanan

Dalam ITIL V3 aset layanan dibagi menjadi dua jenis yaitu *Resources* dan *Capabilities*. *Resources* adalah inputan langsung dalam membentuk sebuah layanan. Sedangkan *Capabilities* yang terdiri dari manajemen, organisasi, sumberdaya manusia

dan pengetahuan adalah yang mengubah Resources menjadi layanan. Capabilities diwujudkan dalam kemampuan organisasi dalam mengkoordinasikan, mengontrol dan mengubah sumberdaya menjadi layanan yang memiliki nilai bagi pelanggan. *Capabilities* sangat erat kaitannya dengan pengalaman dan pengetahuan yang tertanam dalam sumberdaya manusia, sistem, proses dan teknologi. Gambar dibawah ini adalah bagian-bagian dari organisasi yang termasuk ke dalam *Capabilites* ataupun *Resources*.

Capabilities		Resources	
A1	Management	Financial capital	A9
A2	Organization	Infrastructure	A8
A3	Processes	Applications	A7
A4	Knowledge	Information	A6
	People	A5	People

Gambar 2.2. Resources dan Capabilities

Berdasarkan gambar diatas, resources dapat berupa modal, infrastruktur, aplikasi, informasi, dan sumberdaya manusia. Sedangkan capabilites berupa management, organisasi, proses-proses, pengetahuan, dan sumberdaya manusia.

2.4. Best Practice ITIL V3

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah sebuah framework yang menjadi sumber praktek yang baik (*Best Practice*) untuk Manajemen Layanan ITIL telah banyak digunakan oleh organisasi-organisasi di seluruh dunia untuk

membangun dan mengembangkan kemampuan dalam manajemen layanan. ITIL mengeluarkan 5 publikasi untuk bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI). Setiap publikasi mewakili setiap proses yang ada dalam MLTI. Setiap proses ITIL saling berhubungan dan ditujukan untuk menciptakan sebuah MLTI yang baik [5].



Gambar 2.3. ITIL V3 Diagram

2.4.1. Service Strategy

Service Strategy adalah proses pertama dalam Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Pada tahapan ini, organisasi membuat tujuan dan kinerja yang diharapkan dalam memberikan layanan kepada pengguna dan pasar dan untuk mengidentifikasi, memilih dan memprioritaskan kesempatan yang ada. Service Strategy berkaitan dengan aktivitas untuk memastikan bahwa organisasi dalam posisi yang mampu menangani biaya dan resiko yang berkaitan dengan portofolio layanan.

2.4.2. Service Design

Menurut ITIL fase desain memiliki peran sepanjang proses perubahan bisnis yang digambarkan pada gambar diatas. Peran tersebut didefinisikan sebagai *"Desain Layanan TI yang sesuai dan inovatif, termasuk arsitektur, proses, kebijakan, dan dokumentasi layanan untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang disepakati untuk masa kini dan masa yang akan datang"* [6].

Tujuan dari Service Design adalah

1. Desain layanan ditujukan untuk memenuhi tujuan bisnis berdasarkan kualitas,kepatuhan, kebutuhan resiko dan keamanan, memberikan IT yang efektif dan efisien dan solusi bisnis dan layanan sesuai dengan kebutuhan bisnis dengan mengkoordinasikan setiap aktivitas desain untuk layanan IT untuk memastikan konsistensi dan fokus bisnis.
2. Identifikasi dan mengelola resiko sehingga manajemen bisa menghilangkan dan memitigasi resiko.
3. Membuat dan menjaga perencanaan IT, proses, kebijakan, arsitektur, kerang kerja dan dokument untuk desain kualitas solusi IT untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang disepakati untuk masa kini dan masa yang akan datang.
4. Membangun kemampuan IT dengan mengarahkan strategi dan aktivitas desain kepada tugas-tugas operasional sehingga menciptakan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumberdaya IT

2.4.3. Service Transition

Service Transition merupakan tahapan ketika sebuah layanan baru atau layanan yang dimodifikasi diterapkan pada lingkungan operasional.Pada tahapan ini, sangat penting untuk memastikan setiap desain layanan yang telah dibuat pada tahapan sebelumnya dapat berjalan dengan efektif pada tahapan operasional yaitu dengan mengontrol resiko kegagalan dan gangguan. [5] Pada tahapan ini terdapat aktifitas pengelolaan rilis layanan, pengelolaan resiko.

2.4.4. Service Operating

Service Operating merupakan sebuah tahapan untuk mengkoordinasikan dan menjalankan aktivitas dan proses yang dibutuhkan untuk memberikan dan mengelola layanan sesuai dengan SLA. Selain itu Service Operating juga bertanggung jawab manajemen teknologi yang sedang berjalan untuk memberikan layanan dan dukungan terhadap proses bisnis. Terdapat beberapa kunci keberhasilan dari fase Service Operating. Diantaranya adalah

1. Event Management

Event Management atau pengelolaan kejadian adalah sebuah proses memonitor setiap kejadian yang terjadi pada infrastruktur IT, memonitor operasional yang berjalan normal, dan untuk mendeteksi dan mengekskalasi pengecualian kondisi.

2. Incident Management

Incident Management atau Pengelolaan insiden merupakan sebuah proses yang fokus kepada mengembalikan kualitas layanan yang dikarenakan gangguan atau penyebab tidak terduga lainnya sesegera mungkin untuk meminimalkan dampak pada proses bisnis.

3. Problem Management

Problem management adalah proses analisis akar penyebab sebuah kejadian sehingga insiden dapat diketahui dan diselesaikan sebelum insiden terjadi pada layanan.

4. Request Fulfillment

Request Fulfillment atau pemenuhan permintaan adalah sebuah proses yang berkaitan dengan *Service Request* (Permintaan layanan) yang umumnya memiliki resiko yang rendah, membutuhkan perubahan pada sistem.

5. Access Management

Access Management adalah sebuah proses persetujuan hak akses kepada pengguna yang berhak serta pemblokiran akses terhadap pengguna yang tidak berhak. *Access Management* disebut juga sebagai pengelolaan identitas dan hak akses.

2.4.5. Continual Service Improvement

Continual Service Improvement(CSI) atau Peningkatan layanan berkelanjutan merupakan kombinasi prinsip,praktek dan metode manajemen kualitas, manajemen perubahan dan peningkatan kemampuan [7]. Tujuan CSI adalah untuk penyelarasan secara berkelanjutan layanan TI terhadap perubahan kebutuhan bisnis dengan mengidentifikasi dan mengimplementasikan peningkatan terhadap layanan TI yang mendukung proses bisnis.

2.5. Analisis Gap (Kesenjangan)

Secara bahasa "gap" mengindikasikan adanya perbedaan antara satu hal dengan hal lainnya. Analisis kesenjangan(gap) merupakan salah satu metode dalam pengukuran evaluasi kinerja. Metode ini umum digunakan dalam pengelolaan manajemen dalam sebuah organisasi.

Dalam bidang bisnis dan manajemen analisis gap seringkali diartikan sebagai sebuah pendekatan pengukuran bisnis untuk membandingkan kinerja aktual dan kinerja yang diharapkan. Analisis gap dilakukan dalam berbagai aspek yang mempengaruhi kinerja perusahaan. Dengan demikian perusahaan bisa mengetahui sektor apa yang kinerjanya harus diperbaiki.

Dalam pengembangan sebuah sistem informasi analisis gap merupakan salah satu metode pengukuran terhadap solusi yang akan diterapkan. Pengukuran tersebut dapat berupa pengukuran kelayakan solusi dari aspek bisnis bergantung kebutuhan.

Penggunaan analisis gap dalam mengukur sebuah solusi memiliki dua tipe, yaitu:

2.5.1. Vertical gap analysis (VGA)

Analisis Gap secara vertical digunakan untuk membandingkan sebuah sistem atau solusi yang sudah diterapkan dengan sistem atau solusi yang akan diterapkan. Analisis gap secara vertikal membantu pengambilan keputusan dalam menginvestigasi aspek resiko dari sistem atau solusi yang akan digunakan. Penggunaan Analisa gap secara vertikal dapat meminimalkan resiko sejak awal siklus proyek.

2.5.2. Horizontal Gap Analysis (HGA)

Analisis gap secara horizontal merupakan metode untuk membandingkan solusi yang berbeda sehingga didapatkan satu solusi yang paling sesuai. Parameter dalam menentukan solusi terbaik dapat diukur secara berbeda bergantung kebutuhan organisasi. Kriteria yang digunakan diantaranya adalah Resiko, keamanan, kesesuaian skala kebutuhan, kemudahan dalam pengelolaan, kemudahan penggunaan, Ketersediaan sumberdaya, dan dampak terhadap sistem lainnya.

2.6. Lembaga Pengadaan Barang Jasa Pemerintah (LKPP)

Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah kegiatan untuk memperoleh barang/jasa oleh Kementrian/Lembaga Satuan Kerja Perangkat Daerah/ Institusi Lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa [8]. Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik E-Procurement adalah pengadaan barang/jasa yang mengikuti ketentuan Peraturan Presiden tentang pengadaan barang/jasa Pemerintah dan dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan aturan perundang-undangan. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

(LKPP) adalah lembaga Pemerintah yang bertugas untuk mengembangkan dan merumuskan kebijakan Pengadaan Barang/Jasa sebagaimana dimaksud dalam peraturan presiden nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah [9].

2.7. Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)

Layanan Pengadaan Secara Elektronik(LPSE) merupakan unit kerja yang dibentuk oleh K/L/D/I untuk menyelenggarakan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dan memfasilitasi K/L/D/I kepada Portal Pengadaan Nasional [9]. Sistem Pengadaan Secara Elektronik selanjutnya disingkat SPSE adalah kesisteman meliputi perangkat lunak (aplikasi SPSE) dan database *E-Procurement* yang dikembangkan oleh LKPP untuk digunakan oleh LPSE dan infrastrukturnya.

Tugas LPSE menurut Perka LKPP no. 2 Tahun 2010 :

- a) Memfasilitasi PA/KPA mengumumkan rencana umum pengadaan
- b) Memfasilitasi ULP menayangkan pengumuman pelaksanaan pengadaan
- c) Memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan melaksanakan pemilihan penyedia barang/jasa secara elektronik
- d) Memfasilitasi Penyedia Barang/Jasa dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan Pengguna SPSE
- e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan K/L/D/I

Fungsi LPSE

- a) Penyusunan program kegiatan, ketatausahaan, evaluasi dan pelaporan pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik di lingkungan K/L/D/I
- b) Pengelolaan SPSE dan infrastrukturnya
- c) Pelaksanaan registrasi dan verifikasi Pengguna SPSE

- d) Pelaksanaan pelayanan pelatihan dan dukungan teknis pengoperasian SPSE

BAB III METODOLOGI

Metodologi diperlukan sebagai panduan dalam proses pengerjaan tugas akhir agar tahapan pengerjaan tugas akhir dapat berjalan secara terarah dan sistematis. Gambar 3.1 adalah tahapan yang dilakukan dalam kegiatan Tugas Akhir ini.

3.1. Tahapan Pendahuluan

Merupakan tahapan awal penelitian untuk mencari sumber bahasan baik berupa tinjauan pustaka maupun sumber lainnya seperti pencarian informasi dari pihak yang memiliki pemahaman dan keahlian sesuai dengan objek penelitian yang akan dilakukan.

Pengumpulan literatur dilakukan dari berbagai macam sumber. Sumber tersebut berupa jurnal, buku, artikel, internet dan lain sebagainya. Proses selanjutnya adalah studi literatur yang telah didapatkan pada tahapan sebelumnya. Hasil telaah literatur ini akan menjadi salah satu bahan acuan dalam penelitian.

3.2. Pengumpulan Data

Tahapan ini adalah tahap pencarian dan pengumpulan data yang dibutuhkan untuk dilakukan analisis lebih lanjut sehingga dapat menjadi informasi yang cukup dalam proses pengembangan, penyusunan dan penulisan rekomendasi dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) LPSE ITS

a) Perancangan

Pada proses perancangan dilakukan perancangan langkah - langkah pengumpulan data, perancangan dokumen dan daftar perancangan yang akan digunakan dalam proses penggalian data, perancangan dokumen dokumen SOP, perancangan pengujian dokumen rekomendasi SOP

b) Telaah Dokumen

Proses ini dilakukan dengan meninjau tujuan, struktur organisasi LPSE ITS. Peninjauan dilakukan melalui dokumen tertulis maupun melalui website Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik. Penggalan informasi juga dilakukan pada dokumen fisik SOP LPSE LKPP dari yang telah ada, dokumen prosedur, dokumen sumberdaya LPSE ITS.

c) Wawancara

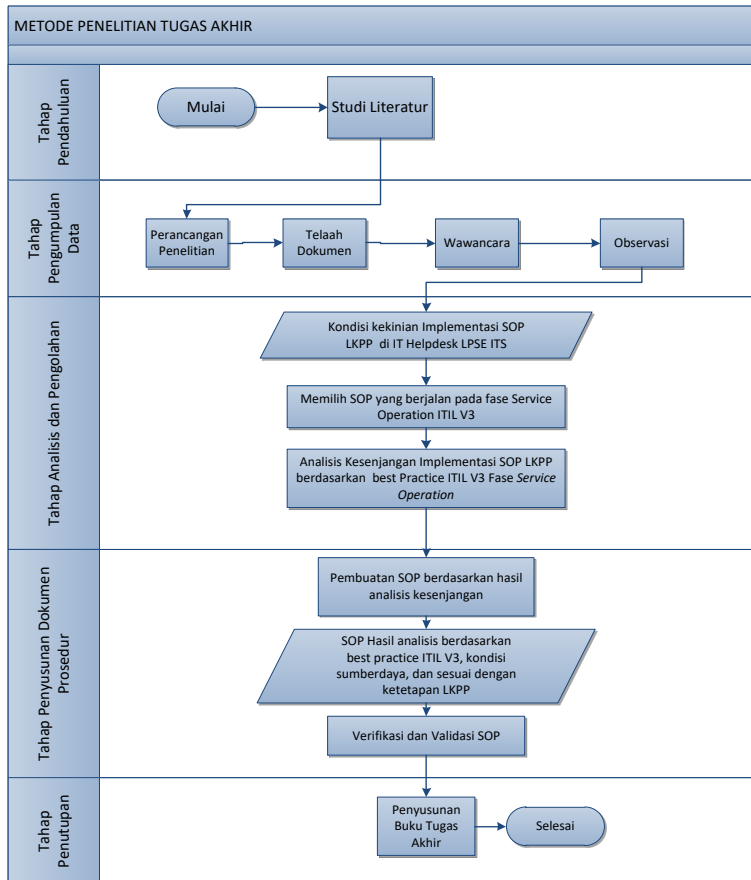
Wawancara dilakukan untuk memperoleh pengetahuan yang bersifat kualitatif mengenai organisasi yang sedang diteliti, dalam hal ini IT Helpdesk LPSE ITS Melakukan pencarian data yang berkaitan dengan peran, dan proses pengelolaan layanan teknologi informasi yang sedang berjalan. Mengumpulkan data mengenai aset layanan teknologi informasi yang dimiliki LPSE ITS.

d) Observasi

Observasi dilakukan dengan langsung berinteraksi dengan proses bisnis organisasi. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran faktual mengenai kondisi yang terjadi pada objek penelitian.

3.3. Analisis dan Pengolahan Data

Tahapan ini merupakan tahap lanjutan setelah terkumpulnya data yang diperlukan. Analisis dimulai dengan menganalisis implementasi SOP LKPP yang sudah berjalan. difokuskan pada kondisi kekinian IT Helpdeks LPSE ITS. Selanjutnya dilakukan pemilihan aktivitas yang saat ini berjalan ataupun SOP yang belum berjalan pada fase Service Operation ITIL V3.



Gambar 3.1. Metode Penelitian Tugas Akhir

Aktivitas dan SOP yang telah dipilih selanjutnya di analisis. Analisis dilakukan untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi pada implementasi SOP LKPP dengan best practice ITIL V3. Hasil analisis kesenjangan ini selanjutnya digunakan bersama ketersediaan aset layanan sebagai acuan dalam proses pembuatan rekomendasi SOP.

3.4. Penyusunan Dokumen Rekomendasi

Pada Tahapan ini akan dilakukan penyusunan dan penulisan dokumen rekomendasi SOP hasil analisis kesenjaangan pada tahapan sebelumnya. Selanjutnya dokumen rekomendasi SOP LPSE ITS yang ditulis akan diverifikasi dan divalidasi pada LPSE ITS sebagai organisasi yang akan menerapkan produk rekomendasi SOP.

3.5. Penyusunan Buku Tugas Akhir

Akhir dari proses penelitian ini adalah penyusunan buku tugas akhir sebagai dokumentasi dari seluruh proses yang dilakukan selama penelitian. Penulisan buku tugas akhir dilakukan sesuai dengan format laporan tugas akhir yang berlaku di Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

BAB VI

PERANCANGAN

Bagian perancangan akan menjelaskan mengenai perangkat yang akan dibutuhkan dalam penelitian tugas akhir ini. Berikut perancangan yang perlu dilakukan sebagai panduan dalam tugas akhir ini:

4.1. Perancangan Studi Kasus

4.1.1. Tujuan Studi Kasus

Tujuan Studi kasus pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a) Mengetahui kesenjangan yang terjadi antara proses eksisting pengelolaan layanan TI di IT *Helpdesk* LPSE ITS dibandingkan dengan proses ideal menurut ITIL V3. Penelitian kesenjangan berfokus pada proses *Service Operation* meliputi pengelolaan *event*, pengelolaan insiden, pengelolaan problem, akses dan pengelolaan permintaan.
- b) Menghasilkan dokumen SOP untuk layanan IT *Helpdesk* LPSE ITS untuk lingkup proses pengelolaan *event*, pengelolaan *insiden*, pengelolaan problem, pengelolaan permintaan dan pengelolaan akses sesuai analisis kesenjangan yang akan dilakukan.

4.1.2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak yang memberikan data dan pendapat terkait kebutuhan dalam penelitian. Pada penelitian ini subjek tugas akhir adalah LPSE ITS (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) ITS, terutama IT *Helpdesk* LPSE ITS. Objek penelitian merupakan suatu hal yang akan diteliti dan menjadi pusat pada penelitian. Pada penelitian ini, objek penelitian adalah proses pelayanan IT *Helpdesk* LPSE ITS yang disempurnakan dengan pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) menurut *best practice* ITIL V3.

4.1.3. Kebutuhan Data

Untuk kebutuhan penelitian tugas akhir ini , terdapat beberapa data yang diperlukan terkait proses yang dilakukan oleh IT *Helpdesk* sesuai dengan standar acuan yang telah ditentukan oleh peneliti. Berikut data yang dibutuhkan dalam penelitian:

- a) Tugas pokok dan fungsi IT *Helpdesk* LPSE ITS dalam proses pengadaan barang/jasa di lingkungan ITS.
- b) Kondisi kekinian terkait dengan layanan IT *Helpdesk* LPSE ITS yang sudah berjalan. Data yang dibutuhkan berupa data kondisi sumber daya manusia, infrastruktur, kebijakan, implementasi SOP yang sudah berjalan, dan proses layanan berdasarkan ITIL V3

4.2. Pengumpulan Data dan Informasi

Pada bagian ini akan dilakukan perancangan perangkat yang akan digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi terkait kondisi kekiniaan organisasi, kondisi yang diharapkan, serta kondisi ideal pengelolaan IT *Helpdesk*. Aktivitas perancangan perangkat yang dilakukan peneliti antara lain: perancangan *interview protocol* untuk wawancara, perancangan daftar kebutuhan untuk *review* dokumen, dan *template* observasi.

Berikut pemetaan metode yang digunakan dalam penggalan data dan informasi pada Tabel 4.1 yang ditunjukkan dibawah ini

Tabel 4.1. Mapping metode pengumpulan data

Metode	Tujuan	Data
Telaah Dokumen	Mengetahui struktur, konten dan isi dari dokumen lain yang terkait dalam proses penyusunan SOP, Mengetahui	Tugas pokok dan fungsi IT <i>Helpdesk</i> LPSE ITS dalam proses pengadaan barang/jasa di lingkungan ITS,
Wawancara	Kondisi kekinian terkait dengan layanan IT <i>Helpdesk</i> LPSE ITS yang sudah berjalan	<ul style="list-style-type: none"> • Sumberdaya manusia • Infrastruktur • Kebijakan yang diterapkan • Implementasi SOP yang sudah berjalan • Aktivitas yang berjalan namun belum memiliki SOP
	Mengetahui Tugas pokok dan fungsi IT <i>Helpdesk</i> LPSE ITS dalam proses pengadaan barang/jasa di lingkungan ITS	Pihak-pihak yang terlibat dalam layanan IT <i>Helpdesk</i> LPSE ITS

Metode	Tujuan	Data
	Mengetahui kondisi yang diharapkan terkait proses pengelolaan layanan IT yang ada di IT Helpdesk LPSE ITS	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastruktur yang diharapkan • Jumlah dan kualitas sumberdaya manusia yang diharapkan • Level kepuasan yang diharapkan
Observasi	Melengkapi data yang diperoleh pada metode wawancara	Cara kerja sistem yang digunakan IT Helpdesk dalam mendukung layanan IT

4.2.1. Telaah Dokumen

Merupakan metode yang dilakukan oleh peneliti dalam pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh IT Helpdesk LPSE ITS terkait layanan TI yang diberikan. Diharapkan data yang diperoleh dapat mendukung penelitian yang dilakuan. Berikut daftar dokumen yang akan dipelajari oleh peneliti dalam proses penelitian ini.

Tabel 4.2. Dokumen yang akan ditelaah

No	Dokumen
1	Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Lembaga Kebijakan Barang Jasa Pemerintah(LKPP) Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) 2012
2	Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik
3	Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah
4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
5	Dokumen IT Helpdesk LPSE ITS Lainnya yang terkait

4.2.2. Wawancara

Metode penggalan data melalui wawancara dilakukan dengan perangkat Interview Protocol. Interview Protocol menjadi acuan penelitian dalam melakukan wawancara agar lebih terarah. Setiap Interview Protocol memiliki kode yang menandakan sub bahasan tertentu dalam penelitian. Berikut adalah Tabel 4.3 pengkodean Interview Protocol yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.3. Kode Interview Protocol

Kode	Deskripsi
IP 1	Pertanyaan umum layanan, kebijakan, stackholder yang berperan dalam layanan
SO 1	<i>Event Management</i>
SO 2	<i>Incident Management</i>
SO 3	<i>Problem Management</i>
SO 4	<i>Access Management</i>
SO 5	<i>Request Fulfillment</i>

Setiap Interview Protocol dilengkapi dengan tabel keterangan pelaksanaan wawancara. Informasi topik wawancara, tujuan, waktu, lokasi, narasumber dan jabatan narasumber. Tampilan tabel keterangan Interview Protocol yang akan digunakan dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini ditunjukkan oleh Tabel 4.4. Pada bagian daftar pertanyaan disusun berdasarkan proses dan subproses yang ada pada ITIL V3. Tampilan tabel Daftar Pertanyaan ditunjukkan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4. Template Interview Protocol

INTERVIEW PROTOCOL <SO1>	
Keterangan	
Topik	(<i>ex. Event Management</i>)
Tujuan	(<i>ex. Mengetahui proses penanganan event yang ada pada LPSE</i>)
Waktu	(<i>ex. Kamis, 02 Juli 2017</i>)
Lokasi	(<i>ex. LPSE ITS</i>)

INTERVIEW PROTOCOL <SO1>		
Keterangan		
Nara Sumber	(ex. Ibu Yety Murtirahayu S.KM)	
Jabatan	(ex. Sekretaris LPSE)	
Daftar Pertanyaan		
Proses	No	Pertanyaan & Jawaban
Event Notification	1	Pertanyaan: (Ex. Bagaimana proses pencatatan event yang terjadi pada layanan IT Helpdesk LPSE ITS)
	2	Jawaban: (Ex. Pencatatan kejadian lakukan secara reguler , harian, mingguan, dan bulanan)
Event Detection	1	Pertanyaan: (Ex. Bagaimana proses diagnosa event yang terjadi pada layanan IT Helpdesk LPSE ITS)
	2	Jawaban: (Ex. Diagnosa cepat, lambat, dll.)
Event Filtering	1	Pertanyaan: (Ex. Bagaimana proses pemilihan event yang terjadi pada layanan IT Helpdesk LPSE ITS)
	2	Jawaban: (Ex. Urgent, Penting, biasa, tidak penting)
Event Correlation	1	Pertanyaan: (Ex. Bagaimana proses hubungan event yang terjadi pada layanan IT Helpdesk LPSE ITS)
	2	Jawaban: (Ex. Berkaitan dengan SOP event filtering, SOP event detection, SOP event notification)

INTERVIEW PROTOCOL <SO1>		
Keterangan		
Response	1	Pertanyaan: (<i>Ex. Bagaimana proses feedback terhadap event yang terjadi pada layanan IT Helpdesk LPSE ITS</i>)
	2	Jawaban: (<i>Ex. Cepat, lambat, tepat, dll.</i>)

Pelaksanaan wawancara akan dilaksanakan kepada staff IT Helpdesk LPSE ITS diantaranya kepada *front-office* IT Helpdesk LPSE ITS, Technical Support/Administrator LPSE dan Staff Manajemen LPSE. Adapun materi wawancara adalah sebagai berikut pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Materi Wawancara

No	Materi Wawancara
1	Mengetahui Tugas pokok dan fungsi IT Helpdesk LPSE ITS dalam proses pengadaan barang/jasa di lingkungan ITS
2	<p>Kondisi kekinian terkait dengan layanan IT <i>Helpdesk</i> LPSE ITS yang sudah berjalan</p> <p>Penggalian informasi eksisting dilakukan terkait Proses pengelolaan <i>event</i> yang terjadi pada IT <i>Helpdesk</i> LPSE ITS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proses pengelolaan insiden yang terjadi pada IT <i>Helpdesk</i> LPSE ITS • Proses pengelolaan problem yang terjadi pada IT <i>Helpdesk</i> LPSE ITS • Proses pengelolaan akses yang terjadi pada IT <i>Helpdesk</i> LPSE ITS • Proses pengelolaan <i>request fulfillment</i> yang terjadi pada IT <i>Helpdesk</i> LPSE ITS • Aset-aset yang mendukung layanan • Aktivitas layanan yang berjalan • Dokumentasi pengelolaan layanan

No Materi Wawancara	
3	Mengetahui kondisi yang diharapkan terkait proses pengelolaan layanan IT yang ada di IT <i>Helpdesk</i> LPSE ITS

4.2.3. Observasi

Metode observasi dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk mengetahui kondisi eksisting yang terjadi. Pengamatan secara langsung dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui gambaran terkait layanan TI yang sudah berjalan yaitu pengelolaan terhadap *event*, insiden, problem, *request* dan akses pada IT *Helpdesk* LPSE ITS. Dengan demikian, diharapkan data dan informasi yang diperoleh peneliti melalui pengamatan secara langsung, dapat melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara. Untuk memudahkan peneliti dalam mendokumentasikan hal-hal penting yang ditemukan selama observasi, maka dilakukan perancangan template observasi seperti berikut pada tabel yang ditunjukkan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Template Observasi

TEMPLATE OBSERVASI	
Waktu	(<i>ex. Event Management</i>)
Lokasi	(<i>ex. Mengetahui proses penanganan event yang ada pada LPSE</i>)
Nara Sumber	(<i>ex. Kamis, 02 Juli 2017</i>)
Jabatan	(<i>ex. LPSE ITS</i>)
Objek	(<i>ex: Sistem Pencatatan Insiden</i>)
Tujuan	(<i>ex: Mengetahui cara dan gambaran sistem yang digunakan untuk mencatat insiden</i>)

TEMPLATE OBSERVASI	
Hasil	(ex: Pencatatan insiden dimulai dari laporan yang masuk ke meja IT Helpdesk LPSE ITS)

4.2. Perancangan Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP)

Perancangan dokumen *standard operating procedure* (SOP) yang dilakukan oleh peneliti mengacu kepada PermenpanRB No.35 tahun 2012, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mengenai pedoman penyusunan standar operasional prosedur. Berikut gambaran rancangan dokumen *standard operating procedure* yang akan dilakukan oleh peneliti ditunjukkan pada Tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7. Prosedur

Struktur Bab	Sub bab	Deskripsi
Rincian Dokumen	Halaman Pengesahan	Memberikan gambaran terkait pengesahan yang dilakukan oleh pihak organisasi sebagai persetujuan penggunaan dokumen SOP yang telah dibuat
	Penjelasan Singkat	Berisi penjelasan singkat tentang prosedur
Pendahuluan	Tujuan	Berisi tujuan pembuatan dokumen <i>standard operating procedure</i> (SOP)
	Peringatan	Berisi tentang hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pelaksana SOP

Struktur Bab	Sub bab	Deskripsi
	SOP yang berkaitan	Berisi tentang SOP yang juga digunakan dalam menjalankan SOP tersebut
	Kualifikasi Pelaksana	Berisi tentang pelaksana/orang yang menjalankan SOP tersebut
	Peralatan dan Perlengkapan	Berisi tentang perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan dalam menjalankan prosedur tersebut
	Definisi	Berisi tentang daftar istilah yang harus dipahami oleh pelaksana dan pengertiannya
Prosedur	Prosedur	Berisi penjabaran atau detail aktivitas yang dilakukan untuk menjalankan proses tertentu dengan tampilan berupa bagian identitas dan flowchart
Formulir	Formulir	Berisi template form yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan aktivitas sesuai prosedur yang dibuat



LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG JASA PEMERINTAH

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Penanganan Insiden

|



Surabaya

2017

Gambar 4.1. Cover SOP

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP)
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

PENANGANAN INSIDEN

DEPUTI BIDANG MONITORING EVALUASI DAN
PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

MENGETAHUI:	DIBUAT OLEH:	MENYETUJUI:
(Prof. Iwan Vanany S.T. M.T., Ph.D)	(Yety Murtirahayu S.KM)	(Bima H. Wibisana)
Kepala LPSE	Sekretaris LPSE ITS	Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi

Gambar 4.2. Lembar Pengesahaan

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE) PERUBAHAN EMAIL PENYEDIA BARANG/JASA	Nomor	1/SOP/LPSE/D.12/2017
	Tanggal Pembuatan	10 Desember 2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Bima H. Wibisanan

Penjelasan Singkat	(ex: Pembuatan Prosedur ini mengatur langkah-langkah yang dilakukan oleh penyedia untuk mengganti e-mail penyedia.)
Tujuan	(ex: Prosedur ini bertujuan sebagai standar bagi pengelola LPSE dan Penyedia yang terdaftar di SPSE dalam melakukan permintaan penggantian alamat e-mail penyedia barang/jasa.)
Peringatan	(Ex: Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.)
SOP yang berkaitan	(ex SOP Pengarsipan Dokumen)
Kualifikasi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a) Penyedia Barang/Jasa b) Verifikator c) Helpdesk LPSE d) Front office
Peralatan & Perlengkapan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Ganti E-mail Penyedia 2. Surat Kuasa Pembawa Berkas 3. Tabel Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE 4. Formulir Tanda Terima Berkas
Istilah/Definisi	<ul style="list-style-type: none"> 5. (ex: Helpdesk LPSE adalah Tim pada LPSE yang menjalankan tugas dan fungsi Unit Layanan Dukungan Pengguna LPSE.)

Gambar 4.3. Bagian Keterangan & Penjelasan Prosedur

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peneliti menyerahkan dokumen SOP IT Helpdesk kepada ketua LPSE ITS serta menjelaskan dokumen terkait 2. Peneliti memberikan form verifikasi untuk membantu ketua LPSE ITS melakukan verifikasi 3. Kepala LPSE review dokumen <i>standard operating procedure</i> (SOP) Helpdesk untuk verifikasi 4. Peneliti membaca form review yang telah diisi dan melakukan wawancara terkait dokumen SOP yang telah dibuat 5. Ketua LPSE ITS memberikan review dan hasil revisi dokumen <i>standard operating procedure</i> untuk diperbaiki 6. Peneliti melakukan revisi terkait dokumen SOP sesuai hasil revisi yang diberikan (hasil wawancara dan form review) 7. Peneliti memberikan hasil revisi dokumen SOP yang telah diperbaiki 8. Ketua LPSE ITS menyetujui dokumen SOP yang telah diperbaiki
--	--

4.3.2. Validasi

Validasi adalah aktivitas untuk memastikan bahwa SOP yang dibuat dapat digunakan dan diterapkan oleh organisasi. Validasi dilakukan dengan pengujian dan simulasi yang ditujukan kepada pihak terkait dalam hal ini yaitu Helpdesk LPSE ITS, sebagai pengguna SOP. Berikut aktivitas validasi yang akan dilakukan, ditunjukkan pada tabel 4.9 berikut ini

Tabel 4.9. Rencana Validasi

Tujuan	Melakukan validasi dokumen SOP yang dibuat bagi IT Helpdesk LPSE ITS. Validasi akan diajukan kepada staff IT Helpdesk untuk memastikan apakah dokumen SOP yang dibuat
--------	---

	dapat diterapkan dan dipahami pengguna dengan baik
Metode	Simulasi SOP IT Helpdesk
Sasaran	Pelaksana SOP, Staff IT Helpdesk LPSE ITS
Tahap Pengujian:	<p>Berikut merupakan tahap pengujian yang dilakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peneliti menyerahkan dokumen SOP IT Helpdesk yang telah diperbaiki pada tahap verifikasi Ketua LPSE 2. Peneliti memberikan arahan dan penjelasan penggunaan dokumen SOP IT Helpdesk yang akan disimulasikan 3. Staf IT Helpdesk melakukan simulasi penggunaan dokumen SOP 4. Peneliti menerima feedback dan review terkait hasil simulasi dokumen SOP 5. Peneliti melakukan perbaikan dokumen SOP jika terdapat ketidaksesuaian 6. Dokumen SOP dapat dinyatakan valid untuk digunakan dan diterapkan oleh IT Helpdesk LPSE ITS

BAB V

IMPLEMENTASI

5.1. Hasil Telaah Dokumen

Berdasarkan perancangan dalam penggalian data dengan mereview dokumen diperoleh tugas pokok dan review dokumen SOP yang dimiliki oleh IT Helpdesk LPSE ITS ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 5.1. Hasil Telaah Dokumen

No	Dokumen	Keterangan Hasil
1	Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Lembaga Kebijakan Barang Jasa Pemerintah(LKPP) Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) 2012	Identifikasi SOP apa saja yang telah dijalankan dan yang belum dijalankan serta menjadi ruang lingkup kerja IT Helpdesk LPSE ITS yaitu berkaitan dengan aktivitas yang mengacu pada proses <i>Service Operation</i> SOP apa saja yang belum bisa dijalankan dengan baik karena adanya keterbatasan sumberdaya manusia, infrastruktur, biaya dan faktor lainnya sehingga perlu dilakukan modifikasi SOP yang sesuai dengan ketersediaan aset layanan dan yang sesuai dengan kerangka acuan ITIL V3
2	Dokumen Peraturan Kepala LKPP Nomor 2 tahun 2010	Identifikasi tugas dan fungsi lpse, struktur organisasi dan kebijakan terkait LPSE dalam

No	Dokumen	Keterangan Hasil
		proses pengadaan barang jasa di K/L/D/I
3	Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah	Fungsi dan Peran LKPP dalam proses pengadaan barang jasa pemerintahan
4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia no. 35 Tahun 2012	Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah
5	Dokumen IT Helpdesk LPSE ITS lain terkait	Identifikasi penyesuaian – penyesuaian yang telah dilakukan pada layanan yang telah di dokumentasikan

Berikut penjelasan terkait telaah dokumen yang telah dilakukan.

5.1.1. Dokumen Standard Operating Procedure(SOP) Lembaga Kebijakan Barang Jasa Pemerintah(LKPP) Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) 2012

Dokumen tersebut adalah *Standard Operating Procedure*(SOP) yang dibuat oleh Lembaga Kebijakan Barang Jasa Pemerintah(LKPP) pada tahun 2012 sebagai pedoman Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) seluruh indonesia dalam mengelola layanan TI pada proses pengadaan barang jasa di D/K/L/I pemerintah. Di dalam dokumen tersebut terdapat 61

prosedur dan panduan dalam menjalankan aktivitas yang ada di IT Helpdesk LPSE.

Berdasarkan batasan masalah yang ditetapkan pada penelitian tugas akhir ini, penelitian hanya mencakup aktivitas IT Helpdesk pada fase Service Operation. Penulis menampilkan prosedur yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, pada Tabel 5.1 dibawah :

Tabel 5.2. Mapping SOP LPSE LKPP dalam Proses ITIL

No	SOP LPSE LKPP	Proses dalam Service Operation ITIL V3	Penilaian? (Y/T)
1	SOP Perubahan Email Penyedia	<i>Request Fulfillment (Service Operation)</i>	Y
2	SOP Perubahan Password Dan Pemberian Informasi User ID Admin Agency	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
3	SOP Perubahan Password Dan Pemberian Informasi User ID Auditor	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
4	SOP Perubahan Password Dan Pemberian Informasi User ID Helpdesk	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
5	SOP Perubahan Password Dan Pemberian Informasi User ID Verifikator	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y

No	SOP LPSE LKPP	Proses dalam Service Operation ITIL V3	Penilaian? (Y/T)
6	SOP Perubahan Password Dan Pemberian Informasi User ID PPK	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
7	SOP Perubahan Password Dan Pemberian Informasi User ID Panitia Pokja ULP	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
8	SOP Perubahan Password Dan Pemberian Informasi User ID Admin PPE	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
9	SOP Perubahan NPWP Penyedia	<i>Request Fulfillment (Service Operation)</i>	Y
10	SOP Perubahan Data Lelang	<i>Request Fulfillment (Service Operation)</i>	Y
11	SOP Pemberian Informasi User ID Penyedia	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
12	SOP Penggunaan Akses Intranet Internet di Bidding Room Bagi Pengguna	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y

No	SOP LPSE LKPP	Proses dalam Service Operation ITIL V3	Penilaian? (Y/T)
13	SOP Pengumuman Informasi Ke Pengguna SPSE Terkait Kendala Sistem SPSE	<i>IT Operations Control (Service Operation)</i>	Y
14	SOP Pengumuman Informasi Ke Pengguna SPSE Terkait Pemeliharaan Sistem SPSE	<i>IT Operations Control (Service Operation)</i>	Y
15	SOP Eskalasi Permasalahan Melalui Aplikasi TTS	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y
16	SOP Eskalasi Permasalahan Melalui E-Mail	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y
17	SOP Penanganan Permasalahan Pengguna SPSE Melalui Telepon	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y
18	SOP Penanganan Permasalahan Pengguna SPSE Melalui TTS	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y
19	SOP Penanganan Permasalahan Pengguna SPSE Melalui E-Mail	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y

No	SOP LPSE LKPP	Proses dalam Service Operation ITIL V3	Penilaian? (Y/T)
20	SOP Penanganan Permasalahan Pengguna SPSE di LPSE	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y
21	SOP Pendampingan Upload di Bidding Room	<i>Request Fulfillment (Service Operation)</i>	Y
22	SOP Agregasi Data Penyedia	<i>Request Fulfillment (Service Operation)</i>	Y
23	SOP Perubahan Jadwal Batas Akhir Upload dan Awal Pembukaan Dokumen Penawaran	<i>Request Fulfillment (Service Operation)</i>	Y
24	SOP Pelaksanaan Training Penggunaan LPSE	<i>Service Transition</i>	T
25	SOP Sosialisasi e-Procurement	<i>Service Transition</i>	T
26	SOP Monitoring dan Evaluasi Kinerja Infrastruktural SPSE	<i>Event Management (Service Operation)</i>	Y
27	SOP Monitoring dan Evaluasi Kinerja Aplikasi SPSE	<i>Event Management (Service Operation)</i>	Y

No	SOP LPSE LKPP	Proses dalam Service Operation ITIL V3	Penilaian? (Y/T)
28	SOP Monitoring dan Evaluasi Kinerja Infrastruktur SPSE	<i>Event Management (Service Operation)</i>	Y
29	SOP Monitoring dan Pemeliharaan Data Center	<i>Event Management (Service Operation)</i>	Y
30	SOP Pengelolaan Asset Informasi	<i>IT Operations Control (Service Operation)</i>	Y
31	SOP Pengelolaan Software Pendukung	<i>IT Operations Control (Service Operation)</i>	Y
32	SOP Prosedur Perbaikan Secara Remote	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y
33	Instruksi Kerja Monitoring Log Pada Server	<i>IT Operations Control (Service Operation)</i>	Y
34	Instruksi Kerja Pengelolaan Data Center	<i>IT Operations Control (Service Operation)</i>	Y

No	SOP LPSE LKPP	Proses dalam Service Operation ITIL V3	Penilaian? (Y/T)
35	SOP Prosedur Monitoring dan Pemeliharaan Jaringan	<i>Event Management (Service Operation)</i>	Y
36	SOP Pengarsipan Dokumen	<i>Continual Service Improvement</i>	Y
37	SOP Pelaksanaan Backup Server	<i>IT Operations Control (Service Operation)</i>	Y
38	Instruksi Kerja Backup and Recovery	<i>IT Operations Control (Service Operation)</i>	Y
39	SOP Pedoman Pengembangan Aplikasi Pendukung e-Procurement oleh LPSE	<i>Continual Service Improvement</i>	Y
40	SOP Pedoman Implementasi Aplikasi SPSE	<i>Transition Management</i>	T
41	SOP Pedoman Pendampingan Pembangunan Infrastruktur IT LPSE	<i>Transition Management</i>	T

No	SOP LPSE LKPP	Proses dalam Service Operation ITIL V3	Penilaian? (Y/T)
42	SOP Pedoman User Acceptance Test Terhadap Hasil Pembangunan Infrastruktur IT LPSE	<i>Continual Service Improvement</i>	T
43	SOP Prosedur Perencanaan dan Monitoring Kapasitas Infrastruktur SPSE	<i>Continual Service Improvement</i>	T
44	Instruksi Kerja Instalasi Aplikasi E-procurement	<i>Transition Management</i>	T
45	SOP Registrasi dan Verifikasi Penyedia Barang Jasa	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
46	SOP Registrasi PPK	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
47	SOP Registrasi Panitia Pengadaan	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
48	SOP Registrasi Admin Agency K/L/D/I	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
49	SOP Registrasi Auditor/Pemeriksa/Penyidik	<i>Access Management</i>	Y

No	SOP LPSE LKPP	Proses dalam Service Operation ITIL V3	Penilaian? (Y/T)
		(<i>Service Operation</i>)	
50	SOP Registrasi Helpdesk/Verifikator/Admin Agency	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
51	SOP Registrasi Helpdesk/Verifikator/Admin Agency untuk LPSE Service Provider	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
52	SOP Registrasi Admin PPE	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
53	SOP Pengaktifan Kembali Akun Penyedia	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
54	SOP Penonaktifan Akun Penyedia	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y
55	SOP Penonaktifan Akun PPK dan Panitia Pengadaan Pokja ULP	<i>Access Management (Service Operation)</i>	Y

No	SOP LPSE LKPP	Proses dalam Service Operation ITIL V3	Penilaian? (Y/T)
56	SOP Prosedur Pemulihan Keadaan Aplikasi SPSE Akibat Kendala Teknis	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y
57	SOP Prosedur Uji Forensik	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y
58	SOP Penanganan Insiden Keamanan Informasi SPSE	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y
59	SOP Penanganan Insiden Infrastruktur SPSE	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y
60	SOP Penanganan Insiden SPSE	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y
61	Instruksi Kerja <i>Error Handling E-procurement</i>	<i>Insident Management (Service Operation)</i>	Y

5.1.2. Dokumen Peraturan Kepala LKPP Nomor 2 tahun 2010
Tugas LPSE menurut Perka LKPP no. 2 Tahun 2010

- a) Memfasilitasi PA/KPA mengumumkan rencana umum pengadaan
- b) Memfasilitasi ULP menayangkan pengumuman pelaksanaan pengadaan
- c) Memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan melaksanakan pemilihan penyedia barang/jasa secara elektronik
- d) Memfasilitasi Penyedia Barang/Jasa dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan Pengguna SPSE
- e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan K/L/D/I

Fungsi LPSE

- a) Penyusunan program kegiatan, ketatausahaan, evaluasi dan pelaporan pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik di lingkungan K/L/D/I
- b) Pengelolaan SPSE dan infrastrukturnya
- c) Pelaksanaan registrasi dan verifikasi Pengguna SPSE
- d) Pelaksanaan pelayanan pelatihan dan dukungan teknis pengoperasian SPSE

5.2. Hasil Wawancara

Berdasarkan perancangan yang telah dilakukan terkait penggalan data pada penelitian, dilakukan wawancara kepada pihak IT Helpdesk LPSE ITS yaitu dengan Ibu Yety Murtirahayu S.KM pada tanggal 12 Januari 2018 dan pada tanggal 14 Januari 2018.

Topik wawancara meliputi hal-hal berikut:

- a) Mengidentifikasi tugas IT Helpdesk LPSE ITS dalam rangkaian proses pengadaan barang jasa di ITS
- b) Mengidentifikasi dan menganalisa implementasi SOP yang sudah dimiliki dan diterapkan oleh IT Helpdesk LPSE ITS.
- c) Mengidentifikasi kondisi eksisting layanan yang IT Helpdesk meliputi proses pengelolaan *event*, insiden, problem, *request*, pengelolaan hak akses.

5.2.1. Tugas Pokok dan Fungsi IT Helpdesk LPSE ITS

Dalam menjalankan aktivitas operasional IT Helpdesk LPSE ITS melakukan tugas untuk mendukung Unit Layanan Pengadaan (ULP) dalam proses pengadaan barang jasa di ITS. Adapun fungsi dan tugas secara terperinci adalah sebagai berikut :

- a) Memfasilitasi ULP/ Pejabat Pengadaan dalam proses pengadaan barang jasa secara elektronik
- b) Melayani Registrasi Penyedia, PPK, Panitia Pengadaan Panitia Pokja ULP pada aplikasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)
- c) Melakukan monitoring terhadap kinerja infrastruktur, jaringan dan aplikasi SPSE
- d) Menerima keluhan, pencatatan dan penanganan keluhan pengguna SPSE
- e) Melakukan pemeliharaan terhadap infrastruktur, jaringan aplikasi SPSE

Identifikasi aktor dalam penanganan layanan

Aktor yang ada dalam proses layanan IT Helpdesk LPSE

- a) Penyedia adalah personil perorangan atau badan usaha yang menyediakan barang jasa dan menjadi pengguna aplikasi SPSE
- b) Admin Agency adalah personil pada LPSE atau K/L/D/I yang memiliki tugas dan kewenangan melakukan proses registrasi dan verifikasi pada Panitia Pengadaan/Pokja/ULP/PPK
- c) Helpdesk LPSE adalah Tim pada LPSE yang menjalankan tugas dan fungsi Unit Layanan Dukungan Pengguna LPSE
- d) Admin PPE adalah personil LPSE yang memiliki tugas mengelola website LPSE serta mengelola dan membuat akun (user id dan password admin agency, verifikator, helpdesk dan auditor)

- e) Verifikator adalah personil pada unit registrasi verifikasi LPSE yang bertugas melakukan verifikasi pada penyedia barang/jasa yang akan menjadi pengguna SPSE
- f) PPK (Pejabat Pembuat Komitmen) adalah pejabat yang diangkat oleh Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran sebagai pemilik pekerjaan, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pengadaan barang/jasa.
- g) Program Manager (PM) adalah tim yang terdiri dari personil pada Direktorat E-Precurement yang menjalankan tugas dan fungsi seksi penyiapan Kebijakan E-Procurement pada Sub Direktorat Pengembangan E-Procurement.
- h) Administrator Sistem LPSE adalah personil LPSE yang bertugas untuk melakukan proses administrasi sistem dan jaringan LPSE agar aplikasi SPSE bisa berjalan dengan baik
- i) IT Operation (ITO) adalah tim yang terdiri dari personil pada Direktorat e-Procurement yang menjalankan tugas dan fungsi Seksi Teknis E-Procurement pada Sub Direktorat Pengelolaan dan Pembinaan Layanan Pengadaan secara elektronik Direktorat e-Procurement LKPP

5.2.2. Kondisi eksisting Penanganan layanan pada IT Helpdesk

a) **Sumberdaya Manusia**

Berdasarkan hasil telaah dokumen dan wawancara dengan pihak LPSE ITS berikut struktur jabatan yang ada di LPSE ITS

Kepala LPSE : Prof. Iwan Vanany S.T, M.T., Ph.D

Sekretaris : Yeti Murtrirahayu S.KM

Helpdesk & Verifikator : Arif Prayogo

Administrasi PPE : Satrio Wicaksono

Administrasi Agency : Taufiqul Syamsul Bakhri S.Kom

b) Proses atau aktivitas eksisting

Kondisi eksisting adalah kondisi terkini yang terjadi pada layanan IT Helpdesk LPSE ITS. Kondisi eksisting penulis jabarkan berdasarkan proses yang ada pada acuan ITIL V3 Service Operation, yaitu proses pengelolaan *event*, pengelolaan insiden, pengelolaan problem, pengelolaan akses pengguna, pengelolaan request. Berikut kondisi eksisting pada masing-masing proses

Tabel 5.3. Kondisi Eksisting Pengelolaan layanan

Pengelolaan <i>Event</i>		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
<i>Event Notification</i>	Pemberitahuan akan terjadinya sebuah even pada komponen TI	LPSE ITS telah memiliki sistem monitoring perangkat keras dan jaringan, memiliki sistem monitoring aplikasi dan log database
<i>Event Detection</i>	Menentukan jenis pesan event yang terjadi	Event Detection dilakukan namun tidak secara berkala , Event Detection dilakukan berbarengan dengan Pengelolaan kapasitas
<i>Event Logging</i>	Aktivitas pencatatan dan perekaman event dalam event logging tool	Belum memiliki pedoman dalam proses pengklasifikasian sebuah event yang terjadi Belum memiliki form untuk pencatatan kejadian
<i>Event Filtering</i>	Aktivitas pemilahan sebuah event berdasarkan jenisnya	Belum memiliki pedoman dalam proses pengklasifikasian sebuah event yang terjadi

Pengelolaan <i>Event</i>		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
<i>Event Corelation</i>	Mengaitkan/menge lompokkan sebuah kejadian pada kejadian lain yang memiliki dampak atau aturan yang sama	-
<i>Response Selection</i>	Aktivitas menentukan respon terhadap terjadinya sebuah <i>event</i> pada komponen TI	Proses penanganan <i>event</i> belum didokumentasikan . Respon terhadap sebuah <i>event</i> lebih bersifat reaktif karena adanya laporan keluhan(insiden/problem) bukan karena adanya notifikasi kejadian
Review	Melakukan tinjauan ulang pemilihan respon terhadap sebuah <i>event</i> dan penutupan <i>event</i> yang telah ditangani	Tidak melakukan aktivitas peninjauan ulang terhadap respon terhadap <i>event</i> .
Close <i>Event</i>	Penutupan sebuah <i>event</i>	Penutupan <i>event</i> dilakukan tanpa melakukan dokumentasi.

Tabel 5.4. Pengelolaan Insiden

Pengelolaan Insiden		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
Incident Identification	Proses menerima pelaporan, penemuan dan pengenalan terhadap sebuah insiden	IT Helpdesk LPSE telah memiliki pedoman dalam proses pelaporan dan identifikasi insiden.
Incident Logging	Proses Pencatatan sebuah laporan insiden	Memiliki Prosedur Pencatatan Insiden namun tidak dilakukan, catatan sebuah insiden hanya ada ketika pelaporan dilakukan melalui email saja, karena ada histori email yang tersimpan, tetapi tidak memiliki format khusus yang bisa menjelaskan sebuah kejadian dan informasi lain yang terkait
Incident Categorisation	Aktivitas mengklasifikasian sebuah insiden	IT Helpdesk LPSE telah memiliki pedoman dalam mengkategorikan sebuah insiden. Implementasi belum dilakukan
Incident Prioritization	Aktivitas penentuan prioritas penanganan sebuah insiden	IT Helpdesk LPSE telah memiliki pedoman dalam menentukan skala prioritas dari sebuah insiden , berdasarkan dampak, urgensi, paparan dari insiden tersebut.

Pengelolaan Insiden		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
Initial Diagnose	Aktivitas penanganan insiden oleh IT Helpdesk sebelum diteruskan kepada <i>Technical Support</i>	IT Helpdesk LPSE ITS belum memiliki dokumentasi untuk insiden yang memiliki frekuensi kejadian tinggi dan penanganannya, agar penanganan insiden menjadi lebih cepat teratasi hanya sampai pada IT Helpdesk
Incident Escalation	Jika tidak mampu ditangani oleh Helpdesk maka diperlukan proses eskalasi penanganan kepada Technical Suport level 1 dan seterusnya	Saat ini sudah memiliki prosedur dalam melakukan eskalasi insiden/masalah, eskalasi yang saat ini bisa dilakukan hanya melalui email
Investigation & Diagnose	Aktivitas investigasi, diagnosa terhadap sebuah insiden	LPSE telah memiliki pedoman dalam Investigasi dan diagnosa
Resolution & Recovery	Aktivitas penyelesaian insiden dan pemulihan keadaan layanan seperti sedia kala	LPSE telah memiliki pedoman dalam penanganan insiden dan pemulihannya
Incident Closure	Penutupan laporan insiden yang telah tertangani	Sudah ada panduan dalam pendokumentasian penyelesaian insiden, namun belum pada

Pengelolaan Insiden		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
		tahapan pelaksanaan, sehingga insiden belum terdokumentasi dengan baik.

Tabel 5.5. Pengelolaan Problem

Pengelolaan Problem		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
Problem Detection	Mengidentifikasi penyebab masalah	Telah memiliki panduan dalam proses pendeteksian penyebab masalah
Problem Logging	Pencatatan Masalah setelah diidentifikasi	Telah Memiliki panduan pencatatan terhadap laporan masalah
Problem Categorization	Merupakan aktivitas pengkategorian sebuah problem	IT Helpdesk LPSE ITS telah memiliki panduan dalam mengkategorikan sebuah problem
Problem Prioratization	penentuan prioritas penyelesaian sebuah masalah	penentuan prioritasnya, yaitu mengacu pada model yang ada pada pengelolaan insiden

Pengelolaan Problem		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
Problem Investigation & Diagnose	Aktivitas investigasi menentukan akan permasalahan TI dan penyelesaiannya	Belum memiliki tim khusus dan pedoman diagnosa permasalahan
Workarounds	Aktivitas penanganan sementara yang belum diketahui solusinya	Dilakukan aktivitas penanganan sementara untuk aktifitas yang belum diketahui penyebab masalahnya
Known Error Record	Pencatatan terhadap sebuah problem, termasuk diantaranya gejalannya, insiden terkait, dan penyelesaiannya	IT Helpdesk LPSE ITS belum melakukan pencatatan dan dokumentasi terhadap akar permasalahan dan penanganannya
Problems Resolution	Aktivitas penerapan solusi pada problem	Dilakukan penerapan solusi sesuai dengan ketetapan yang di sepakati
Problem Closure	Aktivitas Penutupan sebuah laporan permasalahan	Penutupan masalah belum didokumentasikan dengan jelas

Tabel 5.6. Pengelolaan Akses

Pengelolaan Akses		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
Request Access	Aktivitas penerimaan permintaan hak ases layanan	Aktivitas permintaan hak akses telah disediakan dengan mengharuskan calon pengguna mengisi beberapa formulir
Verification	Aktivitas verifikasi identitas pemohon hak akses	Ada proses verifikasi identitas pemohon sesuai dengan kebijakan LKPP
Providing Rights	Aktivitas memberikan hak akses	Pelaksanaan pemberian hak akses sesuai dengan pengguna
Monitoring Identity Status,	Pengecekan dan pemantauan status pengguna	Belum memiliki panduan dalam memonitoring status pengguna. Sistem monitoring aplikasi masih dilakukan oleh LKPP
Removing, Restricting Rights	Menghapus hak akses pengguna layanan	Sudah memiliki pedoman penonaktifan hak akses dan melindungi sistem dari akses yang dilarang
Logging & Tracking Access	Pencatatan dan pelacakan hak akses pengguna	Belum ada pencatatan dan pelacakan status pengguna dalam mengakses SPSE. Jikapun ada hal tersebut merupakan kewenangan LKPP

Tabel 5.7. Pengelolaan Request

Pengelolaan Request		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
Receive Request	Menerima permintaan	Proses request yang sudah berjalan dilakukan melalui front office, via telepon dan email Belum melakukan pencatatan terhadap permintaan dengan baik
Request logging	Mencatat permintaan	
Request Validation	Memvalidasi Permintaan	
Request Categorization	Pengkategorian Permintaan	Sudah memiliki pedoman dalam pengkategorian

Pengelolaan Request		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
Request Prioritization	Menentukan prioritas persetujuan permintaan	Sudah Memiliki pedoman penentuan prioritas
Request Authorization	Aktivitas persetujuan terhadap permintaan perubahan	Ada tahapan persetujuan terhadap permintaan perubahan bergantung dari jenis permintaan
Request Review	Aktivitas peninjauan kapasitas pemenuhan permintaan oleh Helpdesk	Helpdesk memenuhi permintaan layanan, jika tidak dapat dipenuhi oleh helpdesk, belum ada pedoman dalam eskalasi permintaan pengguna.
Request Model Execution	Penetapan prosedur pemenuhan permintaan layanan yang sesuai	Permintaan berupa panduan/bimbingan penggunaan SPSE langsung ditangani oleh Helpdesk, namun untuk permintaan yang bersifat teknis akan diekskalasi kepada bagian terkait
Request Closure	Penutupan permintaan yang telah di selesaikan maupun di tolak	Perubahan status layanan dilakukan pada beberapa aktivitas yang telah memiliki pedoman ada pemberitahuan/konfirmasi bahwa permintaan telah dipenuhi atau ditolak,

Pengelolaan Request		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
		<p>untuk aktivitas yang belum memiliki acuan atau yang tidak ada SOP belum dilakukan pemberitahuan kepada pemohon.</p> <p>Untuk permintaan yang bersifat teknis dan memiliki waktu penyelesaian yang lebih lama penutupan tidak diinformasikan kepada pemohon</p>

BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan membandingkan antara kondisi eksisting terkait suatu aktivitas pada organisasi dengan kondisi ideal. Kondisi ideal yang dimaksud adalah kondisi ideal menurut standar acuan ITIL V3. Guna memudahkan dalam memahami kesenjangan yang terjadi antara kondisi eksisting dan kondisi ideal maka dilakukan pemetaan kondisi eksisting layanan berdasarkan proses yang ada pada ITIL V3, dalam hal ini terbatas pada Service Operation.

6.1.1. Event Management

Berikut ini pemetaan kondisi eksisting penanganan layanan IT Helpdesk, kondisi ideal dan kesenjangan yang terjadi pada aktivitas pengelolaan *event*

Tabel 6.1. Kesenjangan Event Notification

<i>Event Notification</i>	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
LPSE ITS telah memiliki sistem monitoring perangkat keras dan jaringan, memiliki sistem monitoring aplikasi dan log database Kejadian	Adanya perangkat monitoring status perangkat TI

<i>Event Notification</i>	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Kesenjangan: Tidak ada kesenjangan	

Tabel 6.2. Kesenjangan *Event Detection*

<i>Event Detection</i>	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
<i>Event Detection</i> dilakukan namun tidak secara berkala, <i>Event Detection</i> dilakukan berbarengan dengan Pengelolaan kapasitas. Bersifat pasif, hanya menunggu adanya keluhan baru dilakukan deteksi terhadap <i>event</i>	Adanya Pendeteksian sebuah event pada komponen TI secara berkala (Harian, Mingguan, Bulanan, tahunan)
Kesenjangan: Deteksi sebuah <i>event</i> tidak dilakukan secara berkala, dan pendeteksian hanya bersifat pasif menunggu adanya permasalahan pengguna atau insiden terjadi	

Tabel 6.3. Kesenjangan *Event Logging*

<i>Event Logging</i>	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal

<p>Belum memiliki pedoman dalam proses pengklasifikasian sebuah event yang terjadi</p> <p>Belum memiliki form untuk pencatatan kejadian</p>	<p>Adanya pedoman pengklasifikasian sebuah event/kejadian (informasi, peringatan, ketidakwajaran)</p> <p>Perlu ada penyimpanan terhadap pencatatan sebuah <i>event</i> dalam satu database untuk aktivitas yang memang informasi <i>event</i> tersebut dibutuhkan dimasa yang akan datang</p>
<p>Kesenjangan:</p> <p>Tidak ada pengklasifikasian sebuah <i>event</i> (Informasi, peringatan, ketidak-wajaran).</p>	

Tabel 6.4. Kesenjangan Event Filtering

Event Filtering	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
<p>Belum memiliki pedoman dalam proses pengklasifikasian sebuah event yang terjadi</p>	<p>Memiliki penyaringan event berdasarkan jenisnya (informasi, peringatan, ketidakwajaran), sehingga bisa diputuskan apakah perlu tidakan atau hanya dicatat</p> <p>Mengambil sebuah keputusan / Respons terhadap kejadian yang berulang</p>
<p>Kesenjangan:</p> <p>Belum ada panduan untuk penyaringan event (informasi, peringatan, ketidakwajaran)</p>	

Tabel 6.5. Kesenjangan Event Corelation

Event Corelation	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
<p>Belum melakukan dokumentasi proses pemilahan sebuah event pada komponen TI</p>	<p>Memiliki penyaringan event berdasarkan jenisnya (informasi, peringatan, ketidakwajaran), sehingga bisa diputuskan apakah perlu tidakan atau hanya dicatat</p> <p>Mengambil sebuah keputusan terhadap kejadian yang berulang</p>
<p>Kesenjangan:</p> <p>Belum ada panduan untuk penyaringan <i>event</i> (informasi, peringatan, ketidakwajaran)</p>	

Tabel 6.6. Kesenjangan Response Selection

Response Selection	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
<p>Proses penanganan event belum didokumentasikan.</p> <p>Respon terhadap sebuah <i>event</i> lebih bersifat reaktif karena adanya laporan keluhan(insiden/problem) bukan karena adanya notifikasi kejadian</p>	<p>Melakukan respon penanganan berdasarkan jenis event</p> <p>Melakukan penanganan berdasarkan signifikansi sebuah event (<i>event logged</i>/dicatat, <i>auto-response</i>, intervensi manusia, atau memerlukan RFC)</p>

Response Selection	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Kesenjangan: <ul style="list-style-type: none"> • Langkah penanganan dilakukan secara langsung tanpa melihat jenis <i>event</i> • Belum ada pendokumentasian penanganan <i>event</i> 	

Tabel 6.7. Kesenjangan *Review Event*

<i>Review Event</i>	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Tidak melakukan aktivitas peninjauan ulang terhadap respon terhadap <i>event</i> .	Dilakukan peninjauan ulang terhadap penanganan/respon terhadap sebuah <i>event</i> , khususnya event yang menginisiasi sebuah insiden, problem atau perubahan
Kesenjangan: Belum dilakukan peninjauan kembali terhadap tindakan penanganan	

Tabel 6.8. Kesenjangan Penutupan *Event*

<i>Close Event</i>	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Penutupan event dilakukan tanpa melakukan dokumentasi.	Dilakukan penutupan event yang terjadi, untuk jenis event berupa ketidakwajaran, diteruskan pada <i>Incident Management</i> . Sedangkan untuk respons yang memerlukan perubahan maka diteruskan pada <i>Change Management</i> . Jika jenis <i>event</i> adalah informasi maka perlu dilakukan pencatatan
Kesenjangan: Belum dilakukan penutupan <i>event</i> yang sesuai	

6.1.2. Insiden Management

Tabel 6.9. Kesenjangan identifikasi Insiden

Incident Identification	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
IT Helpdesk LPSE telah memiliki pedoman dalam proses identifikasi insiden. Insiden dilaporkan dari beberapa cara yaitu email, telepon, secara langsung	Pelaporan diterima <i>Helpdesk</i> dari beberapa cara (Telepon, secara langsung, email), atau dari proses pengelolaan <i>event</i> untuk jenis event ketidak-wajaran
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut ITIL, namun belum dilakukan pencatatan setiap insiden sehingga sulit melakukan evaluasi terhadap insiden tersebut	

Tabel 6.10. Kesenjangan Pencatatan Insiden

Incident Logging	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Memiliki Prosedur Pencatatan Insiden namun tidak dilakukan, catatan sebuah insiden hanya ada ketika pelaporan dilakukan melalui email saja, karena ada histori email yang tersimpan, tetapi tidak memiliki format khusus yang bisa menjelaskan sebuah kejadian dan informasi lain yang terkait	Pelaporan diterima <i>Helpdesk</i> dari berbagai cara (Telepon, secara langsung, email <i>Helpdesk</i> mencatat insiden secara detail, berikut informasi yang harus ada dalam dokumen pencatatan (Nomor tiket, kategori insiden, dampak, urgensi, prioritas, waktu pencatatan, identitas pelapor, media pelaporan, deskripsi masalah, status

Incident Logging	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Belum ada pencatatan insiden, pencatatan dilakukan setelah adanya eskalasi. Pencatatan hanya ada pada pelaporan melalui email.	tiket open, Komponen TI yang terkait, <i>Known Error</i> , Waktu Penanganan, Personel yang menangani) Memiliki sebuah database yang berisi data ticket insiden, sehingga insiden dapat di evaluasi dan di update statusnya
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut ITIL, namun belum dilakukan pencatatan setiap insiden sehingga sulit melakukan evaluasi terhadap insiden tersebut	

Tabel 6.11. Kategori Insiden

Incident Categorization	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
IT Helpdesk LPSE telah memiliki pedoman dalam mengkategorikan sebuah insiden. Implementasi belum dilakukan	Adanya pedoman pengkategorian sebuah insiden
Kesenjangan: Tidak ada kesenjangan	

Tabel 6.12. Prioritas Insiden

<i>Incident Prioritization</i>	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
IT <i>Helpdesk</i> LPSE telah memiliki pedoman dalam menentukan skala prioritas dari sebuah insiden, berdasarkan dampak, urgensi, paparan dari insiden tersebut	Adanya pedoman penentuan skala prioritas dari sebuah insiden
Kesenjangan: Tidak ada kesenjangan	

Tabel 6.13. Diagnosa Awaal

Initial Diagnose	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Helpdesk mencoba menangani insiden berdasarkan penyebab dan keluhan yang disampaikan	Helpdesk menangani insiden dengan mengumpulkan terkait data yang di butuhkan
IT Helpdesk LPSE ITS belum memiliki Known Error Database (KEDB) .	Mencatat penyebab, penanganan dan penutupan insiden
Penanganan insiden dilakukan berdasarkan	Adanya Known Error Database sebagai panduan Helpdesk memberikan solusi awal sehingga mampu diselesaikan hanya melalui

Initial Diagnose	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
pemahaman teknis setiap personel IT Helpdesk	media yang sama seperti ketika pelaporan.
Kesenjangan: Tidak adanya Known Error Database sebagai panduan Helpdesk memberikan solusi awal sehingga mampu diselesaikan hanya melalui media yang sama seperti ketika pelaporan	

Tabel 6.14. Kesenjangan Eskalasi

Incident Escalation	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Saat ini sudah memiliki prosedur dalam melakukan eskalasi insiden/masalah, eskalasi yang saat ini bisa dilakukan hanya melalui email	Adanya pedoman eskalasi penanganan insiden Adanya dokumentasi update status insiden
Kesenjangan: Tidak adanya update status insiden	

Tabel 6.15. Kesenjangan Investigation & Diagnose

Investigation, Diagnose	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
LPSE telah memiliki pedoman dalam Investigasi dan diagnosa	Adanya pedoman eskalasi penanganan insiden Adanya dokumentasi update status insiden
Kesenjangan: Tidak adanya update status insiden	

Tabel 6.16. Kesenjangan Incident Resolution & Recovery

Resolution & Recovery	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
LPSE telah memiliki pedoman dalam penanganan insiden dan pemulihannya	Ada pedoman penanganan insiden dan pemulihannya
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut ITIL v3 dan LKPP	

Tabel 6.17. Kesenjangan Incident Closure

Incident Closure	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Sudah ada panduan dalam pendokumentasian penyelesaian insiden, namun belum pada tahapan pelaksanaan, sehingga insiden belum terdokumentasi dengan baik	Adanya panduan tata cara mendokumentasikan insiden
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut ITIL v3 dan LKPP	

6.1.3. Problem Management

Tabel 6.18. Kesenjangan Incident Closure

Problem Detection	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Telah memiliki panduan dalam proses pendeteksian penyebab masalah dan pencatatannya	Adanya panduan dalam pendeteksian penyebab masalah Adanya pencatatan dalam pendeteksian penyebab masalah
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut ITIL v3 dan LKPP	

Problem Logging	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Telah memiliki panduan dalam proses pendeteksian penyebab masalah dan pencatatannya	Adanya panduan dalam pendeteksian penyebab masalah Adanya pencatatan dalam pendeteksian penyebab masalah
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut ITIL v3 dan LKPP	

Problem Categorization	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
IT Helpdesk LPSE ITS telah memiliki panduan dalam mengkategorikan sebuah problem dan penentuan prioritasnya, yaitu mengacu pada model yang ada pada pengelolaan insiden	Adanya panduan terkait pengkategorian masalah Adanya panduan penentuan prioritas masalah
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut ITIL v3 dan LKPP	

Problem Prioritization	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
IT Helpdesk LPSE ITS telah memiliki panduan dalam mengkategorikan sebuah problem dan penentuan prioritasnya, yaitu mengacu pada model yang ada pada pengelolaan insiden	Adanya panduan terkait pengkategorian masalah Adanya panduan penentuan prioritas masalah
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut ITIL v3 dan LKPP	

Problem Investigation & Diagnose	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Belum memiliki tim khusus dan pedoman diagnosa permasalahan	Adanya tim khusus untuk mengidentifikasi masalah Adanya pedoman untuk diagnosa masalah
Kesenjangan: Tidak adanya tim khusus diagnosa masalah	

Workarounds	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Dilakukan aktivitas penanganan sementara untuk aktifitas yang belum diketahui penyebab masalahnya	Adanya prosedur aktivitas penanganan untuk masalah yang belum diketahui penyebabnya Adanya pencatatan riwayat aktivitas
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut ITIL V3	

Known Error Record	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
IT Helpdesk LPSE ITS belum melakukan pencatatan dan dokumentasi terhadap akar permasalahan dan penanganannya dan menyimpannya di Known Error Database	Adanya dokumentasi penanganan permasalahan dan menyimpannya dalam Known Error Database
Kesenjangan:	

Known Error Record	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Belum memiliki Known Error Database	

Problems Resolution	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Dilakukan penerapan solusi pada permasalahan, jika permasalahan butuh perubahan pada insftastruktur, sudah ada SOP dalam eskalasi dan konsultasi permasalahan	Adanya penerapan solusi Untuk penerapan solusi yang membutuhkan perubahan infrastruktur telah ada pedoman eskalasi
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal	

Problem Closure	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Tidak ada pencatatan known error	Adanya pemberian feedback kepada pengguna terkait progress penyelesaian masalah Adanya Known Error Database
Kesenjangan: Sudah Sesuai, namun perlu ada pencatatan known error	

Major Problem Review	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Belum melakukan peninjauan ulang terhadap masalah yang berdampak besar	Adanya peninjauan ulang terhadap masalah masalah yang berdampak luas pada proses bisnis
Kesenjangan: Tidak adanya peninjauan ulang terhadap masalah yang berdampak besar	

6.1.4. Access Management

Tabel 6.19. Kesenjangan Pengelolaan Akses

Request Access	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Aktivitas permintaan hak akses telah disediakan dengan mengharuskan calon pengguna mengisi beberapa formulir	Adanya hak akses dengan calon pengguna
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar ITIL v3 dan LKPP	

Tabel 6.20. Kesenjangan Verifikasi

Verification	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Ada proses verifikasi identitas pengguna	Adanya proses verifikasi identitas pengguna

Verification	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar ITIL v3 dan LKPP	

Tabel 6.21. Kesenjangan Memberikan Hak Akses

Providing Rights	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Pelaksanaan pemberian hak akses sesuai dengan pengguna	Adanya pemberian hak akses yang sesuai dengan penggunaanya
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar ITIL v3 dan LKPP	

Tabel 6.22. Kesenjangan pengawasan status identitas

Monitoring Identity Status	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
<p>Belum memiliki panduan dalam memonitoring status pengguna</p> <p>Tidak melakukan monitoring terhadap status pengguna</p>	<p>Adanya panduan untuk memantau status pengguna</p> <p>Adanya update akan status pengguna terkini</p>
<p>Kesenjangan:</p> <p>Tidak adanya panduan monitoring status pengguna</p>	

Tabel 6.23. Kesenjangan Penonaktifan akses

Removing, Restricting Rights	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
<p>Sudah memiliki pedoman penonaktifan hak akses dan melindungi sistem dari akses yang dilarang</p>	<p>Adanya pedoman penonaktifan hak akses</p> <p>Adanya pedoman melindungi sistem dari akses dilarang</p>

Removing, Restricting Rights	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar ITIL v3 dan LKPP	

Tabel 6.24. Kesenjangan Pencatatan dan Pelacakan Akses

Logging & Tracking Access	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Belum ada pencatatan dan pelacakan akses pengguna	Adanya pencatatan status pengguna
	Adanya pelacakan status pengguna, untuk mengetahui akses mencurigakan
Kesenjangan: Tidak adanya pencatatan dan pelacakan status pengguna oleh LPSE karena kewenangan pelacakan ada di LKPP	

6.1.5. Request Fulfillment

Tabel 6.25. Request Fulfillment

Receive Request	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Proses request sudah berjalan dilakukan melalui front office, telepon dan email	Adanya proses request dari pengguna ke Helpdesk LPSE ITS
Sudah ada pencatatan terhadap permintaan dengan baik	Adanya pencatatan dan validasi terhadap request tersebut
Kesenjangan: Tidak ada kesenjangan	

Tabel 6.26. Request Logging and Validation

Request Logging & Validation	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Proses request sudah berjalan dilakukan melalui front office, telepon dan email	Adanya proses request dari pengguna ke Helpdesk LPSE ITS
Sudah ada pencatatan terhadap permintaan dengan baik	Adanya pencatatan dan validasi terhadap request tersebut

Request Logging & Validation	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Kesenjangan: Tidak ada kesenjangan	

Tabel 6.27. Request Categorization

Request Categorization	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Sudah memiliki pedoman dalam pengkategorian (permintaan infrastruktur, permintaan aplikasi, permintaan layanan), belum ada panduan dalam menentukan prioritas permintaan	Adanya pedoman pengkategorian request yang diminta pengguna Adanya panduan terkait prioritas urgensi request pengguna
Kesenjangan: Belum ada panduan terkaitan prioritas request pengguna	

Tabel 6.28. Request Prioritization

Request Prioritization	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Sudah memiliki pedoman dalam pengkategorian (permintaan infrastruktur, permintaan aplikasi, permintaan layanan), belum ada panduan dalam menentukan prioritas permintaan	Adanya pedoman pengkategorian request yang diminta pengguna Adanya panduan terkait prioritas urgensi request pengguna
Kesenjangan: Belum ada panduan terkaitan prioritas request pengguna	

Tabel 6.29. Request Authorization

Request Authorization	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Telah ada aktivitas peninjauan kapasistas pemenuhan permintaan oleh Helpdesk	Adanya aktivitas peninjauan kapasistas request. Helpdesk memastikan permintaan di setujuai oleh pihak yang berwenang Helpdesk memberikan informasi kepada pengguna jfika terdapat penolakan,

Request Authorization	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
	mengupdate data request tersebut
Kesenjangan: Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar ITIL V3	

Tabel 6.30. Request Review

Request Review	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Helpdesk memenuhi permintaan layanan, jika tidak dapat dipenuhi oleh helpdesk, belum ada pedoman dalam eskalasi permintaan pengguna	Adanya pedoman eskalasi request pengguna Adanya validasi dari Helpdesk dalam memberi feedback request tersebut
Permintaan berupa panduan/bimbingan penggunaan SPSE langsung	

ditangani oleh Helpdesk, namun untuk permintaan yang bersifat teknis akan diekskalasi kepada bagian terkait	
Kesenjangan: Tidak adanya pedoman eskalasi request pengguna dan validasi Helpdesk	

Tabel 6.31. Request Model Execution

Request Model Execution	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Helpdesk memenuhi permintaan layanan, jika tidak dapat dipenuhi oleh helpdesk, belum ada pedoman dalam eskalasi permintaan pengguna Permintaan berupa panduan/bimbingan penggunaan SPSE langsung ditangani oleh Helpdesk , namun untuk permintaan yang bersifat teknis akan	Adanya pedoman eskalasi request pengguna Adanya validasi dari Helpdesk dalam memberi feedback request tersebut

diekskalasi kepada bagian terkait	
Kesenjangan: Tidak adanya pedoman eskalasi request pengguna dan validasi Helpdesk	

Tabel 6.32. Request Closure

Request Closure	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Perubahan status layanan dilakukan pada beberapa aktivitas yang telah memiliki pedoman ada pemberitahuan/konfirmasi bahwa permintaan telah dipenuhi atau ditolak, untuk aktivitas yang belum memiliki acuan atau yang tidak ada SOP belum dilakukan pemberitahuan kepada pemohon.	Adanya pedoman pemberitahuan bahwa request telah/tidak dipenuhi berupa perubahan status Adanya feedback terkait request yang bersifat teknis dan butuh waktu lama

Request Closure	
Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal
Untuk permintaan yang bersifat teknis dan memiliki waktu penyelesaian yang lebih lama penutupan tidak diinformasikan kepada pemohon	Adanya penginformasian terkait feedback request tersebut
Kesenjangan: Tidak adanya penginformasian sebagai feedback terhadap request tersebut	

6.2. Identifikasi Perubahan

Tabel 6.33. Identifikasi Perubahan Event

<i>Event Notification</i>	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak ada kesenjangan	Adanya pendeteksian dan pencatatan <i>event</i> secara berkala.
<i>Event Detection</i>	
Kesenjangan	Perubahan
Belum ada pendeteksian dan pencatatan secara berkala terhadap event yang ditampilkan oleh <i>tools sistem monitoring</i>	Adanya pendeteksian dan pencatatan <i>event</i> secara berkala.
<i>Event Logging</i>	
Kesenjangan	Perubahan
Belum ada pendeteksian dan pencatatan secara berkala terhadap event yang ditampilkan oleh <i>tools sistem monitoring</i>	Adanya pendeteksian dan pencatatan event secara berkala.
<i>Event Filtering</i>	

Kesenjangan	Perubahan
Belum ada panduan untuk penyaringan jenis event (informasi, peringatan, ketidakwajaran)	Adanya panduan untuk penyaringan event berdasarkan jenisnya (informasi, peringatan, ketidakwajaran)
Event Corelation	
Kesenjangan	Perubahan
Belum ada panduan untuk penyaringan jenis event (informasi, peringatan, ketidakwajaran)	Adanya panduan untuk penyaringan event berdasarkan jenisnya (informasi, peringatan, ketidakwajaran)
Response Selection	
Kesenjangan	Perubahan
Langkah penanganan dilakukan secara langsung tanpa melihat jenis dari event	Adanya langkah penanganan event yang dilakukan berdasarkan jenis event
Review Event	
Kesenjangan	Perubahan

Belum dilakukan peninjauan kembali terhadap tindakan penanganan event	Adanya peninjauan kembali terhadap respon penanganan event.
---	---

Close Event	
Kesenjangan	Perubahan
Belum dilakukan peninjauan kembali terhadap tindakan penanganan event	Adanya peninjauan kembali terhadap respon penanganan event.

Incident Management

Tabel 6.34. Perubahan pada Incident Management

Incident Identification	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut ITIL, namun belum dilakukan pencatatan setiap insiden. sehingga sulit melakukan evaluasi terhadap insiden tersebut	Adanya pencatatan setiap laporan insiden berupa ticketing yang diterima oleh IT Helpdesk
Incident Logging	
Kesenjangan	Perubahan

Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut ITIL, namun belum dilakukan pencatatan setiap insiden. sehingga sulit melakukan evaluasi terhadap insiden tersebut	Adanya pencatatan setiap laporan insiden berupa ticketing yang diterima oleh IT Helpdesk
Incident Categorization	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Incident Prioritization	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Initial Diagnose	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak ada dokumentasi insiden terhadap keseringan terjadinya masalah	Tidak dilakukan perubahan
scalation	
Kesenjangan	Perubahan

Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Investigation, Diagnose	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Resolution & Recovery	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Incident Closure	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan

Problem Management

Tabel 6.35. Perubahan proses problem manajemen

Problem Detection	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Problem Logging	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Problem Categorization	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Problem Prioritization	
Kesenjangan	Perubahan

Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Problem Investigation & Diagnose	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak adanya tim khusus diagnosa masalah	Adanya tim khusus pendiagnosa masalah
Workarounds	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Known Error Record	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak adanya pencatatan dan dokumentasi akar masalah	Adanya pencatatan dan dokumentasi setiap masalah
Problems Resolution	

Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Problem Closure	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak dapat diketahuinya status terakhir penanganan masalah	Penambahan <i>tools</i> untuk mengetahui status terakhir penanganan masalah
Major Problem Review	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak berkalanya sistem pengamanan	Dibuatkan sistem pengamanan yang berkala

Access Management

Tabel 6.36. Akses Managemen

Request Access	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan

Verification	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Providing Rights	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Monitoring Identity Status	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak adanya panduan monitoring status pengguna	Adanya panduan monitoring status pengguna
Removing, Restricting Rights	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Logging & Tracking Access	
Kesenjangan	Perubahan

Tidak adanya pencatatan dan pelacakan status pengguna	Adanya sistem pencatatan dan pelacakan status pengguna
---	--

Request Fulfillment

Receive Request	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak adanya pencatatan terhadap permintaan	Adanya pencatatan setiap ada permintaan masuk
Request Logging	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak adanya pencatatan terhadap permintaan	Adanya pencatatan setiap ada permintaan masuk
Request Validation	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak adanya pencatatan terhadap permintaan	Adanya pencatatan setiap ada permintaan masuk

Request Categorization	
Kesenjangan	Perubahan

Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Request Prioritization	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Request Authorization	
Kesenjangan	Perubahan
Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar LKPP dan kemungkinan usulan perbaikan	Tidak dilakukan perubahan
Request Model Execution	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak adanya pedoman eskalasi request pengguna dan validasi Helpdesk	Adanya pedoman eskalasi request pengguna dan adanya validasi dari Helpdesk

Request Review	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak adanya pedoman eskalasi request pengguna dan validasi Helpdesk	Adanya pedoman eskalasi request pengguna dan adanya validasi dari Helpdesk
Request Closure	
Kesenjangan	Perubahan
Tidak adanya penginformasian sebagai feedback terhadap request tersebut	Adanya feedback terhadap request pengguna

6.3. Identifikasi Solusi

Tabel 6.37. Identifikasi Solusi

Event Management			
Perubahan	Solusi	Proses ITIL	Kelompok Aktivitas
Adanya pendeteksian dan pencatatan	Dibuat kebijakan mengenai pendeteksian dan pencatatan	Event Detection	Penanganan Event

event secara berkala.			
Adanya panduan untuk penyaringan event (informasi, peringatan, ketidakwajaran)	Dibuatkan panduan penyaringan event/ pengklasifikasian jenis event	Event Fltering	
Adanya langkah penanganan dilakukan secara langsung tanpa melihat jenis dari event	Dibuatkan langkah penanganan secara langsung berdasarkan jenis event yang terjadi dan menentukan responnya	Response Selection	
Adanya peninjauan kembali terhadap respon penanganan event.	Dibuat kebijakan mengenai peninjauan kembali penanganan eent	Review Event	
Incident Management			
Perubahan	Solusi	Proses ITIL	Kelompok Aktivitas

Adanya pencatatan setiap insiden	Peneriapan ticketing untuk setiap laporan insiden yang diterima	Incident Identification	Pencatatan Insiden
Tidak dilakukan perubahan	Tidak dilakukan perubahan	Incident Categorization	
Tidak dilakukan perubahan	Tidak dilakukan perubahan	Incident Prioritization	
Tidak adanya Known Error Database sebagai panduan Helpdesk memberikan solusi awal sehingga mampu diselesaikan hanya melalui media yang sama seperti ketika pelaporan	Pencatatan dan pendokumentasian insiden dan membuat Known Error Database	Initial Diagnose	
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat kebijakan mengenai eskalasi penanganan insiden	Investigation, Diagnose, Escalation	
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat kebijakan pemulihan insiden	Recovery	

Tidak dilakukan perubahan	Dibuat kebijakan penyelesaian ins	Incident Closure	
Problem Management			
Perubahan	Solusi	Proses ITIL	Kelompok Aktivitas
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat kebijakan dalam proses deteksi masalah	Problem Detection	Dokumenta si Masalah
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat kebijakan diagnosa masalah	Problem Diagnose	
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat kebijakan penanganan aktivitas yang belum diketahui masalahnya	Workarounds	
Adanya pencatatan dan dokumentasi setiap masalah	Dibuat catatan dan dokumentasi setiap masalah	Known Error Record	
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat penerapan solusi sesuai dengan kesepakatan	Problems Resolution	
Adanya <i>tools</i> untuk mengetahui status terakhir	Ditambahkan <i>tool</i> untuk tahu status terakhir masalah	Problem Closure	

penanganan masalah			
Adanya sistem pengamanan yang berkala	Dibuat sistem pengamanan berkala	Major Problem Review	
Access Management			
Perubahan	Solusi	Proses ITIL	Kelompok Aktivitas
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat kebijakan permintaan hak akses	Request Access	Pemenuhan Permintaan Layanan
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat proses verifikasi pemohon	Verification	
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat kebijakan pemberian hak akses	Providing Rights	
Adanya panduan monitoring status pengguna	Dibuat panduan monitoring	Monitoring Identity Status	
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat kebijakan menonaktifkan hak akses	Removing, Restricting Rights	
Adanya sistem pencatatan dan pelacakan status pengguna	Dibuat sistem pencatatan dan pelacakan status pengguna	Logging & Tracking Access	
Request Fulfillment			

Perubahan	Solusi	Proses ITIL	Kelompok Aktivitas
Adanya pencatatan setiap ada permintaan masuk	Dibuat pencatatan setiap permintaan masuk	Request Validation	Pencatatan Permintaan
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat kebijakan dalam menentukan permintaan	Request Categorization	
Tidak dilakukan perubahan	Dibuat kebijakan peninjauan aktivitas permintaan	Request Authorization	
Adanya pedoman eskalasi request pengguna dan adanya validasi dari Helpdesk	Dibuat pedoman eskalasi request pengguna	Request Closure	

6.4. Pembuatan Standard Operating Procedure

6.4.1. Prosedur Pencatatan *Event*

Prosedur pencatatan event adalah panduan mengenai langkah langkah dalam melakukan pencatatan terkait event yang terjadi pada komponen TI. Tujuan prosedur ini adalah untuk memberikan acuan kepada Helpdesk dalam melakukan respon atau tindakan mengenai event tersebut. Prosedur ini disusun

sesuai dengan kerangka kerja proses Event Management pada ITIL v3.

Jenis *Event*

- a) Informational: *Event* yang sifatnya hanya informasi mengenai keadaan sebuah komponen TI, sehingga tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut
- b) Peringatan : *Event* yang menunjukkan bawah komponen TI sedang dalam kondisi waspada, sehingga perlu diperhatikan dan dilakukan langkah penanganan lebih lanjut berupa perubahan pengaturan atau konfigurasi
- c) Ketidak-wajaran: *Event* yang menunjukkan perubahan status ketersediaan layanan, sehingga perlu penanganan lebih lanjut

Hasil pembuatan prosedur pencatatan event penulis lampirkan pada lampiran A.

6.4.2. Prosedur Pengelolaan Insiden

Prosedur pengelolaan insiden merupakan panduan yang berisi langkah-langkah dalam menangani setiap kejadian insiden yang ada para proses layanan.

Penilaian Insiden

Penilaian sebuah insiden dalam LPSE diukur berdasarkan tahapan pelaksanaan lelang. Berikut ini adalah tahapan pelaksanaan lelang

Tabel 6.38. Tahapan Lelang

No	Tahapan Lelang
1	Pengumuman Lelang
2	Pendaftaran lelang

3	Pemberian Penjelasan
4	Pemasukan penawaran
5	Pembukaan penawaran
6	Evaluasi penawaran
7	Evaluasi kualifikasi
8	Pembuktian kualifikasi
9	Penetapan pemenang
10	Pengumuman pemenang
11	Masa sanggah
12	SPPBJ

Dampak dari insiden/masalah dapat diukur pada tiga faktor yaitu: Dampak Fungsional, Dampak Informasi/Reputasi dan Kemampuan Pemulihan Insiden.

- a) Dampak Fungsional: Terendah angka 1 untuk satu fungsi dan maksimum 10 untuk semua fungsi terganggu. Dampak Fungsional diukur pada tahapan lelang yang kena dampak yang terdiri dari 12 tahapan dengan fungsi yang terlibat sesuai dengan penanggung jawabnya. Misalnya masalah Penyedia tidak bisa login karena lupa email dan password SPSE terjadi pada tahapan lelang ke 2 – 4. Secara kuantitatif fungsi yang terpengaruh ada 3 tahapan.
- b) Dampak Informasi/Reputasi: Terendah angka 1 untuk reputasi internal dan maksimum 10 untuk Reputasi Nasional LPSE. Dampak Informai/Reputasi terkait dengan

pelaku pada kegiatan lelang yaitu penyedia, panitia dan pengelola SPSE. Jika terdampak pada penyedia saja maka reputasi yang terganggu adalah internal penyedia saja, tetapi untuk panitia akan berpengaruh pada kredibilitas yang cukup mengganggu sehingga disini diberikan nilai 5 tetapi jika yang terkena dampak adalah pengelola maka dapat dikatakan reputasi akan rusak sehingga diberikan angka 10.

- c) Kemampuan pemulihan dilihat dari seberapa sering masalah ini terjadi dan bisa diselesaikan: Terendah angka 1 untuk paling sering terjadi dan angka 10 untuk pertama kali terjadi.

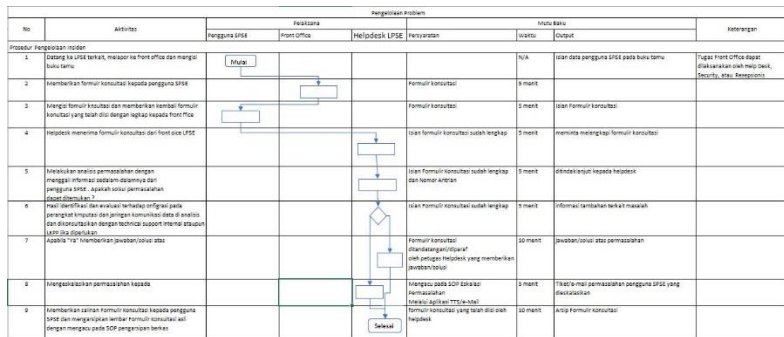
Nilai prioritas dihitung dengan formula Dampak Fungsional dan Informasi akan dapat diselesaikan dengan kemampuan pemulihan atau dengan rumus matematikanya adalah:

- a) Jika f = dampak fungsional, r = dampak informasi/reputasi dan k = kemampuan pemulihan maka, p = prioritas adalah
- b) $P = (f * r)/k$
- c) Semakin besar nilai p maka semakin tinggi prioritas masalah tersebut untuk diselesaikan
- d) Tindak lanjut yang harus dilakukan diberikan 3 level yaitu Minor, Mayor dan Emergency Change.
- e) Minor Change jika nilai prioritas kurang dari 10 (penyelesaian maksimal 3 (tiga) hari kerja)
- f) Mayor Change jika nilai prioritas antara 10 – 20 (penyelesaian maksimal 2 (dua) hari kerja)
- g) Emergency Change jika nilai prioritas diatas lebih dari 20. (penyelesaian maksimal 1 (satu) hari kerja)

Hasil pembuatan prosedur pencatatan event penulis lampirkan pada lampiran A.

6.4.3. Prosedur Pengelolaan Problem

Prosedur pengelolaan problem adalah panduan mengenai langkah langkah dalam melakukan pengelolaan terkait problem yang terjadi pada komponen TI. Tujuan prosedur ini adalah untuk memberikan acuan kepada Helpdesk dalam melakukan respon atau tindakan mengenai problem tersebut. Prosedur ini disusun sesuai dengan kerangka kerja proses Event Management pada ITIL v3.

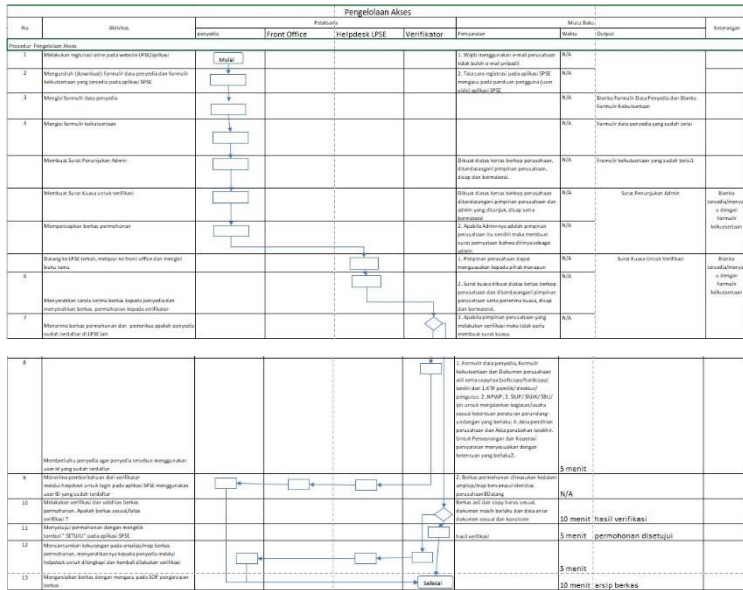


Gambar 6.1. SOP Problem

Hasil pembuatan prosedur pengelolaan problem lebih detail, penulis lampirkan pada lampiran A

6.4.4. Prosedur Pengelolaan Akses

Prosedur pengelolaan akses adalah panduan mengenai langkah langkah dalam melakukan pengelolaan terkait akses pengguna ke sistem. Tujuan prosedur ini adalah untuk memberikan acuan kepada Helpdesk dalam melakukan melakukan penataan terhadap akses pengguna pada sistem SPSE. Prosedur ini disusun sesuai dengan kerangka kerja proses Event Management pada ITIL v3.



Gambar 6.2. SOP Pengelolaan Akses

Hasil pembuatan prosedur pengelolaan akses lebih detail, penulis lampirkan pada lampiran A

6.4.5. Prosedur Pengelolaan Permintaan

Prosedur pengelolaan permintaan adalah panduan mengenai langkah langkah dalam melakukan pengelolaan terkait adanya permintaan pengguna kepada LPSE. Tujuan prosedur ini adalah untuk memberikan acuan kepada Helpdesk dalam melakukan respon atau tindakan mengenai permintaan tersebut. Prosedur ini disusun sesuai dengan kerangka kerja proses Event Management pada ITIL v3.

Pengelolaan Request Fulfillment								
No	Aktivitas	Pelaksana			Materi Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk LPSE	Ketua LPSE	Persyaratan	Waktu	Output	
Prosedur Request Fulfillment								
1	Pengguna SPSE melapor ke helpdesk LPSE	<pre>graph TD; Start([Mulai]) --> P2[]; P2 --> D3{ }; D3 --> P4[]; D3 --> P2; P4 --> End([Selesai]);</pre>						
2	Melakukan pengisian Formulir permintaan perusahaan				Formulir konsultasi	5 menit		
3	Memastikan permintaan perusahaan, apakah berupa infrastruktur?				Formulir konsultasi	5 menit	Isian Formulir konsultasi	
4	Apabila tidak, proses kembali ke pengisian formulir				Isian formulir konsultasi sudah lengkap	5 menit	meminta melengkapi formulir konsultasi	
5	Apabila ya, maka proses berhenti							

Gambar 6.3. SOP Permintaan

Hasil pembuatan prosedur pengelolaan permintaan lebih detail, penulis lampirkan pada lampiran A

BAB VII PENUTUP

Bab kesimpulan menjelaskan mengenai kesimpulan akhir yang didapatkan dari kegiatan penelitian dan pembuatan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) layanan IT Helpdesk Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) ITS dan saran bagi pihak IT Helpdesk LPSE serta bagi penelitian selanjutnya

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kesenjangan yang dilakukan antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal, sebagian besar dari aktivitas tidak dilakukan dokumentasi dengan baik. Hasil penelitaan ini menghasilkan lima rekomendasi *Standard Operating Procedure* (SOP). Kelima *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah SOP pencatatan *event*, SOP pengelolaan insiden, SOP pengelolaan problem, SOP pengelolaan hak akses, SOP Pengelolaan permintaan.

7.2. Saran

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis terkait penelitian tugas akhir yang meliputi saran bagi Helpdesk LPSE ITS dan saran bagi penelitan selanjutnya

A. Saran bagi Helpdesk LPSE

- Perlu adanya aplikasi pendukung dalam pencatatan dan dokumentasi penanganan layanan Helpdesk (e-ticket), diharapkan dengan adanya e-ticket penanganan insiden, problem, *event*, dan permintaan dapat lebih terkontrol.
- Apabila dokumen SOP IT Helpdesk pada penelitian ini diimplementasikan, sebaiknya dilakukan aktivitas evaluasi untuk dilakukan perbaikan di masa mendatang sesuai dengan perubahan kebijakan dan organisasi.

B. Saran bagi penelitian selanjutnya

Pada penelitian ini, penggunaan metode analisis kesenjangan dilakukan secara kualitatif sehingga memberikan penjelasan secara deskriptif terkait kesenjangan yang terjadi antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal. Pada penelitian selanjutnya, sebaiknya analisis kesenjangan dilakukan secara kuantitatif, sehingga dapat mengetahui kesenjangan antara realisasi dengan target organisasi secara jelas dalam visualisasi angka.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] LKPP, “Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik,” Jakarta, 2010.
- [2] P. Weill dan J. W. Ross, *IT Governance How Top Performers Mange IT Decision Rights for Superion Results*, Boston: Harvard Business School Publishing, 2004.
- [3] ISACA.ORG, “IT Governance,” 2013. [Online]. Available: <http://www.isaca.org/Indonesia/Documents/ITGovernance.aspx>. [Diakses 2013].
- [4] W. Van Grembergen, “Introduction to the Minitrack IT Governance and Its Mechansims,” dalam *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, Hawaii, 2002.
- [5] Gartner,Inc., “IT Governance,” 2013. [Online]. Available: <http://www.gartner.com/it-glossary/it-governance/>. [Diakses 24 10 2013].
- [6] ITIL, *ITIL Version 3 Service Transition*, London: ITIL, 2007.
- [7] ITIL, *ITIL Version 3 Service Design*, London: ITIL, 2007.
- [8] ITIL, *ITIL Version 3 Service Strategy*, London: ITIL, 2007.
- [9] P. R. I. “Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah,” Indonesia, 2015.

- [10] G. Sanker, “itsmtransition,” itsmtransition, 21 Januari 2017. [Online]. Available: <http://itsmtransition.com/downloads/whos-implementing-iti1/>. [Diakses Minggu Januari 2018].

BIODATA PENULIS



Penulis yang lahir di Banjarnegara pada tanggal 11 Juni 1990 ini merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SDN 184/IX Sumber Agung, MTS Al-Zaytun, MAS AL-Zaytun dan menjadi mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2010. 5210100137 adalah NRP dari penulis sebagai mahasiswa DSI-

ITS. Selama menempuh masa kuliah, penulis aktif dalam kegiatan akademik maupun non-akademik. Dibidang akademik penulis pernah menjadi asisten praktikum untuk mata Kuliah Sistem Fungsional Bisnis II dan asisten dosen Management Layanan SI/TI organisasi. Dibidang non-akademik penulis aktif dalam organisasi Kajian Islam Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Pernah Melaksanakan kerja praktik di PT. Bayan Resource,Tbk dengan penempatan di anak perusahaan PT Perkasa Inakakerta Bengalon, PT. Bayan Pratamacoal Melak dan Balikpapan selama 2 bulan pada tahun 2013. Pada tahun terakhir penulis mengambil bidang studi Manajemen Sistem Informasi dengan topik tugas akhir terkait dengan Manajemen Layanan SI/TI. Untuk berhubungan langsung dengan penulis, dapat melalui email: ahmadfaizun@live.com

LAMPIRAN A
SOP EVENT MANAGEMENT



**LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG
JASA PEMERINTAH**

**STANDARD OPERATING PROCEDURE
PENGELOLAAN EVENT**



Surabaya

2017

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP) LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

PENGELOLAAN KEJADIAN

DEPUTI BIDANG MONITORING EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI








MENGETAHUI:	DIBUAT OLEH:	MENYETUJUI:
(Prof. Iwan Vanany S.T, M.T., Ph.D)	(Yety Murtirahayu S.KM)	(Bima H. Wibisana)
Kepala LPSE	Sekretaris LPSE ITS	Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi


PENDAHULUAN

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE) Pengelolaan Kejadian	Nomor	1/SOP/LPSE/D.12/2017
	Tanggal Pembuatan	10 Desember 2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Bima H. Wibisanan
Penjelasan Singkat	Berisi alur pelaksanaan penanganan sebuah kejadian	
Tujuan	Mengelola dan mengadministrasi setiap kejadian yang berkaitan dengan sistem,	
Peringatan	Setiap pelaksana bertanggung jawab terhadap hasil pelaksanaan aktivitas	
SOP yang berkaitan	SOP penanganan insiden SOP perubahan sistem	
Kualifikasi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adminstator PPE 2. ITO LKPP 3. Helpdesk LPSE 	

Peralatan & Perlengkapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pencatatan Status Sistem 2. Sistem Monitoring Jaringan dan beban kerja server 3. Tabel Prioritas penanganan kejadian 4. Formulir Tanda Terima Berkas
Istilah/Definisi	<p>Administrator PPE adalah personel di LPSE yang bertanggung jawab terhadap operasional Sistem SPSE</p> <p>ITO LKPP adalah personel di LKPP yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Sistem SPSE</p>

PROSEDURE

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Administrator SPSE	ITO LKPP	Helpdesk	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Memastikan sistem monitoring perangkat keras dan jaringan komunikasi data dalam keadaan akti				Pemantauan dilakukan melalui sistem monitoring yang dimiliki	15 menit	Memastikan software untuk monitoring berjalan tanpa ada	
2	Melakukan pencatatan terhadap kondisi							
2	Pencatatan hasil pemantaun pada formulir pencatatan event				Formulir pencatatan	30 menit	Hasil Pencatatan pemantauan event	
4	Menentukan apakah perlu membuat laporan insiden?				Jenis event	1 jam	Permasalahan dijelaskan secara jelas agar solusi yang diambil segera dapat dilakukan	
5	Bersama ITO LKPP administrator menentukan perubahan konfigurasi yang diperlukan pada perangkat				Formulir permintaan perubahan	1-3 jam	Segera dilakukan peraikan agar service berjalan tnpa adanya gangguan	
6	Jika perubahan minor perangkat yang diperlukan maka technical support akan melakukan perubahan tersebut dan jika perubahan major yang diperlukan maka akan proses pengadaan baik berupa upgrade atau penggantian. Proses pengajuan perubahan harus dilakukan melalui formulir permintaan perubahan.				Lampiran pengisian formulir permintaan perubahan	45 menit	Segera dilakukan peraikan agar service berjalan tnpa adanya gangguan	
7	Membuat Laporan Insiden				Formulir Laporan insiden	10 Menit	Laporan Insiden	

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Administrator SPSE	ITO LKPP	Helpdesk	Persyaratan	Waktu	Output	
8	Pada setiap kegiatan pemantauan, administrator wajib melakukan dokumentasi begitu juga layanan penyelesaian keluhan yang masuk dan ditangani. Dokumentasi ini akan diperlukan dalam melakukan manajemen kapasitas infrastruktur				Laporan aktivitas administrasi	1-3 jam	Output dari pelaksanaan SOP monitoring dan evaluasi kinerja infrastruktur SPSE adalah terjaminnya tingkat ketersediaan dukungan komunikasi data dan komputasi perangkat keras aplikasi SPSE	

LAMPIRAN B

SOP INSIDEN MANAGEMENT



**LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG
JASA PEMERINTAH**

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENGELOLAAN INSIDEN



Surabaya

2017

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP) LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

PENGELOLAAN INSIDEN

DEPUTI BIDANG MONITORING EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

MENGETAHUI:	DIBUAT OLEH:	MENYETUJUI:
(Prof. Iwan Vanany S.T, M.T., Ph.D)	(Yety Murtirahayu S.KM)	(Bima H. Wibisana)
Kepala LPSE	Sekretaris LPSE ITS	Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi










PENDAHULUAN

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE) Pengelolaan Insiden	Nomor	1/SOP/LPSE/D.12/2017
	Tanggal Pembuatan	10 Desember 2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Bima H. Wibisanan

Penjelasan Singkat	Berisi alur pelaksanaan penanganan sebuah Insiden
Tujuan	Mengelola dan mengadministrasi setiap Insiden yang berkaitan dengan sistem,
Peringatan	Setiap pealaksana bertanggung jawab terhadap hasil pelaksanaan aktivitas
SOP yang berkaitan	SOP perubahan sistem
Kualifikasi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna (Panita Pokja, Penyedia) 2. Helpdesk LPSE

Peralatan & Perlengkapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pencatatan insiden 2. Sistem Monitoring Jaringan dan beban kerja server 3. Tabel Prioritas penanganan kejadian 4. Formulir Tanda Terima Berkas
Istilah/Definisi	Administrator PPE adalah personel di LPSE yang bertanggung jawab terhadap operasional Sistem SPSE

PROSEDURE

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk	ITO LKPP	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Datang ke LPSE terkait, melapor ke front office dan mengisi buku tamu				Pemantauan dilakukan melalui sistem monitoring yang dimiliki	15 menit	Memastikan software untuk monitoring berjalan tanpa ada	
2	Memberikan formulir pelaporan insiden kepada pengguna SPSE							
2	Mengisi fomulir pelaporan dan memberikan kembali formulir formulir yang telah diisi dengan lengkap kepada Helpdesk				Formulir pencatatan	30 menit	Hasil Pencatatan pemantauan event	
4	Melakukan analisis Insiden dengan menggali informasi sedalam-dalamnya dari pengguna SPSE . Apakah Solusi permasalahan dapat ditemukan ?				Tabel prioritas insiden, Known Error Database	1 jam	Permasalahan dijelaskan secara jelas agar solusi yang diambil segera dapat dilakukan	
5	Hasil identifikasi dan evaluasi terhadap konfigurasi pada perangkat komputasi dan jaringan komunikasi data di analisis dan dikonsultasikan dengan technical support internal ataupun LKPP jika diperlukan				Formulir permintaan perubahan	1-3 jam	Segera dilakukan perbaikan agar service berjalan tnpa adanya gangguan	
6	Apabila "Ya" Memberikan jawaban/solusi kepada pengguna SPSE				Lampiran pengisian formulir permintaan perubahan	45 menit	Segera dilakukan perbaikan agar service berjalan tnpa adanya gangguan	
7	Membuat Laporan Insiden				Formulir Laporan insiden	10 Menit	Laporan Insiden	

8	Mengeskalasikan permasalahan kepada				Mengacu pada SOP Eskalasi Permasalahan	5 Menit	Email tiket permasalahan pengguna yang di eskalasi	
9	Memberikan salinan Formulir Konsultasi kepada pengguna SPSE dan mengarsipkan lembar Formulir Konsultasi asli dengan mengacu pada SOP pengarsipan berkas				Memberikan salinan Formulir Konsultasi kepada pengguna SPSE dan mengarsipkan lembar Formulir Konsultasi asli dengan mengacu pada SOP pengarsipan berkas		Arsip Formulir konsultasi	

LAMPIRAN C

SOP PROBLMEN MANAGEMENT



**LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG
JASA PEMERINTAH**

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENGELOLAAN PROBLEM



Surabaya

2017

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP) LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

PENGELOLAAN PROMBLEM

DEPUTI BIDANG MONITORING EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

MENGETAHUI:	DIBUAT OLEH:	MENYETUJUI:
(Prof. Iwan Vanany S.T, M.T., Ph.D)	(Yety Murtirahayu S.KM)	(Bima H. Wibisana)
Kepala LPSE	Sekretaris LPSE ITS	Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi








PENDAHULUAN

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE) Pengelolaan Problem	Nomor	1/SOP/LPSE/D.12/2017
	Tanggal Pembuatan	10 Desember 2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Bima H. Wibisanan

Penjelasan Singkat	Berisi alur pelaksanaan penanganan sebuah Problem
Tujuan	Mengelola dan mengadministrasi setiap Problem yang berkaitan dengan sistem,
Peringatan	Setiap pelaksana bertanggung jawab terhadap hasil pelaksanaan aktivitas
SOP yang berkaitan	SOP perubahan sistem
Kualifikasi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna (Panita Pokja, Penyedia) 2. Helpdesk LPSE

Peralatan & Perlengkapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pencatatan problem 2. Sistem Monitoring Jaringan dan beban kerja server 3. Tabel Prioritas penanganan kejadian 4. Formulir Tanda Terima Berkas
Istilah/Definisi	Administrator PPE adalah personel di LPSE yang bertanggung jawab terhadap operasional Sistem SPSE

PROSEDURE

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk	ITO LKPP	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Datang ke LPSE terkait, melapor ke front office dan mengisi buku tamu				Pemantauan dilakukan melalui sistem monitoring yang dimiliki	15 menit	Memastikan software untuk monitoring berjalan tanpa ada	
2	Memberikan formulir pelaporan problem kepada pengguna SPSE							
2	Mengisi fomulir pelaporan dan memberikan kembali formulir formulir yang telah diisi dengan lengkap kepada Helpdesk				Formulir pencatatan	30 menit	Hasil Pencatatan pemantauan event	
4	Melakukan analisis Problem dengan menggali informasi sedalam-dalamnya dari pengguna SPSE . Apakah Solusi permasalahan dapat ditemukan ?				Tabel prioritas problem, Known Error Database	1 jam	Permasalahan dijelaskan secara jelas agar solusi yang diambil segera dapat dilakukan	
5	Hasil identifikasi dan evaluasi terhadap konfigurasi pada perangkat komputasi dan jaringan komunikasi data di analisis dan dikonsultasikan dengan technical support internal ataupun LKPP jika diperlukan				Formulir permintaan perubahan	1-3 jam	Segera dilakukan perbaikan agar service berjalan tnpa adanya gangguan	
6	Apabila "Ya" Memberikan jawaban/solusi kepada pengguna SPSE				Lampiran pengisian formulir permintaan perubahan	45 menit	Segera dilakukan perbaikan agar service berjalan tnpa adanya gangguan	
7	Membuat Laporan Problem				Formulir Laporan problem	10 Menit	Laporan Problem	

8	Mengeskalasikan permasalahan kepada				Mengacu pada SOP Eskalasi Permasalahan	5 Menit	Email tiket permasalahan pengguna yang di eskalasi	
9	Memberikan salinan Formulir Konsultasi kepada pengguna SPSE dan mengarsipkan lembar Formulir Konsultasi asli dengan mengacu pada SOP pengarsipan berkas				Memberikan salinan Formulir Konsultasi kepada pengguna SPSE dan mengarsipkan lembar Formulir Konsultasi asli dengan mengacu pada SOP pengarsipan berkas		Arsip Formulir konsultasi	

LAMPIRAN D

SOP AKSES MANAGEMENT



**LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG
JASA PEMERINTAH**

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENGELOLAAN AKSES



Surabaya

2017

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP) LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

PENGLOLAAN AKSES

DEPUTI BIDANG MONITORING EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

MENGETAHUI:	DIBUAT OLEH:	MENYETUJUI:
(Prof. Iwan Vanany S.T, M.T., Ph.D)	(Yety Murtirahayu S.KM)	(Bima H. Wibisana)
Kepala LPSE	Sekretaris LPSE ITS	Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi

PENDAHULUAN

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE) Pengelolaan Akses	Nomor	1/SOP/LPSE/D.12/2017
	Tanggal Pembuatan	10 Desember 2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Bima H. Wibisanan

Penjelasan Singkat	Berisi tentang pedoman dalam melakukan pendaftaran, pengawasan dan penonaktifan akses ke dalam Sistem SPSE
Tujuan	Mengelola dan mengadministrasi akses pengguna ke dalam Sistem SPSE
Peringatan	Setiap palaksana bertanggung jawab terhadap hasil pelaksanaan aktivitas
SOP berkaitan yang	SOP Request Fulfillment
Kualifikasi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adminstrator PPE 2. Penyedia

Peralatan & Perlengkapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pencatatan Status Sistem 2. Sistem Monitoring Jaringan dan beban kerja server 3. Tabel Prioritas penanganan kejadian 4. Formulir Tanda Terima Berkas
Istilah/Definisi	<p>Administrator PPE adalah personel di LPSE yang bertanggung jawab terhadap operasional Sistem SPSE</p> <p>ITO LKPP adalah personel di LKPP yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Sistem SPSE</p>

PROSEDURE

Pengelolaan Akses								
No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Penyedia	Helpdesk	Verifikator	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Melakukan registrasi online pada website LPSE/aplikasi				1. Wajib menggunakan e-mail perusahaan tidak boleh e-mail pribadi)	N/A		
2	Mengunduh (download) formulir data penyedia dan formulir keikutsertaan yang tersedia pada aplikasi SPSE				2. Tata cara registrasi pada aplikasi SPSE mengacu pada panduan pengguna (user uide) aplikasi SPSE	N/A		
3	Mengisi formulir data penyedia					N/A	Blanko Formulir Data Penyedia dan Blanko Formulir Keikutsertaan	
4	Mengisi formulir keikutsertaan					N/A	Formulir data penyedia yang sudah terisi	
	Membuat Surat Penunjukan Admin				Dibuat diatas kertas berkop perusahaan, ditandatangani pimpinan perusahaan, dicap dan bermaterai.	N/A	Formulir keikutsertaan yang sudah terisi1	
	Membuat Surat Kuasa untuk verifikasi				Dibuat diatas kertas berkop perusahaan ditandatangani pimpinan perusahaan dan admin yang ditunjuk, dicap serta bermaterai	N/A	Surat Penunjukan Admin	Blanko tersedia/menyatu dengan formulir keikutsertaan
	Mempersiapkan berkas permohonan				2. Apabila Adminnya adalah pimpinan perusahaan itu sendiri maka membuat surat pernyataan bahwa dirinya sebagai admin	N/A		

	Datang ke LPSE terkait, melapor ke front office dan mengisi buku tamu				1. Pimpinan perusahaan dapat menguasai kepada pihak manapun untuk melakukan proses verifikasi di LPSE.	N/A	Surat Kuasa Untuk Verifikasi	Blanko tersedia/menyatu dengan formulir keikutsertaan
6	Menyerahkan tanda terima berkas kepada penyedia dan menyerahkan berkas permohonan kepada verifikator				2. Surat kuasa dibuat diatas kertas berkop perusahaan dan ditandatangani pimpinan perusahaan serta penerima kuasa, dicap dan bermaterai.	N/A		
7	Menerima berkas permohonan dan pemeriksa apakah penyedia sudah terdaftar di LPSE lain				3. Apabila pimpinan perusahaan yang melakukan verifikasi maka tidak perlu membuat surat kuasa.	N/A		
8	Memberitahu penyedia agar penyedia tersebut menggunakan user id yang sudah terdaftar				1. Formulir data penyedia, Formulir keikutsertaan dan Dokumen perusahaan asli serta copynya (softcopy/hardcopy) terdiri dari 1.KTP pemilik/ direktur/ pengurus; 2. NPWP; 3. SIUP/ SIUJK/ SBU/ ijin untuk menjalankan kegiatan/usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 4. Akta pendirian perusahaan dan Akta perubahan terakhir. Untuk Perseorangan dan Koperasi persyaratan menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku2.	5 menit		
9	Menerima pemberitahuan dari verifikator melalui helpdesk untuk login pada aplikasi SPSE menggunakan user ID yang sudah terdaftar				2. Berkas permohonan dimasukkan kedalam amplop/map bersampul identitas perusahaan8Datang	N/A		
10	Melakukan verifikasi dan validitas berkas permohonan. Apakah berkas sesuai/lolos verifikasi ?				Berkas asli dan copy harus sesuai, dokumen masih berlaku dan data antar dokumen sesuai dan konsisten	10 menit	hasil verifikasi	

11	Menyetujui permohonan dengan mengklik tombol " SETUJU" pada aplikasi SPSE				hasil verifikasi	5 menit	permohonan disetujui	
12	Mencantumkan kekurangan pada amplop/map berkas permohonan, menyerahkannya kepada penyedia melalui helpdesk untuk dilengkapi dan kembali dilakukan verifikasi					5 menit		
13	Mengarsipkan berkas dengan mengacu pada SOP pengarsipan berkas					10 menit	arsip berkas	

LAMPIRAN E

SOP REQUEST FULFILLMENT



**LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG JASA
PEMERINTAH**

**STANDARD OPERATING PROCEDURE
PENGELOLAAN PERMINTAAN**



Surabaya

2017

E-1

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP) LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

PENGELOLAAN PERMINTAAN

DEPUTI BIDANG MONITORING EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

MENGETAHUI:	DIBUAT OLEH:	MENYETUJUI:
(Prof. Iwan Vanany S.T, M.T., Ph.D)	(Yety Murtirahayu S.KM)	(Bima H. Wibisana)
Kepala LPSE	Sekretaris LPSE ITS	Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi



PENDAHULUAN

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE) Pengelolaan Permintaan	Nomor	1/SOP/LPSE/D.12/2017
	Tanggal Pembuatan	10 Desember 2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Bima H. Wibisanan

Penjelasan Singkat	Berisi alur, peran dan dokumen dalam menangani permintaan pengguna
Tujuan	Mengelola dan mengadministrasi permintaan pengguna terhadap layanan
Peringatan	Setiap pelaksana bertanggung jawab terhadap hasil pelaksanaan aktivitas
SOP yang berkaitan	SOP Perubahan
Kualifikasi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala LPSE 2. Helpdesk 3. Pengguna

Peralatan & Perlengkapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir permintaan perubahan 2. Formulir Tanda Terima Berkas
Istilah/Definisi	

PROCEDURE

PENGELOLAAN PERMINTAAN								
No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk LPSE	Ketua LPSE	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Pengguna SPSE melapor ke Helpdesk LPSE							
2	Melakukan pengisian Formulir permintaan				Formulir Permintaan	5 menit		
3	Memastikan formulir permintaan di isi dengan benar				Formulir Permintaan	5 menit	Isian Formulir	
4	Mengevaluasi formulir permintaan dengan mempertimbangkan dampak, urgensi dan prioritas permintaan				Isian Formulir Permintaan sudah lengkap	5 menit	meminta melengkapi Formulir Permintaan	
5	Melakukan evaluasi terhadap permintaan yang masuk, ditolak atau diterima				Formulir permintaan, prioritas organisasi dan dampak permintaan terhadap asset layanan yang sudah berjalan			
6	Memberikan persetujuan terhadap permintaan, dan melaporkannya kepada pengguna				Formulir Permintaan yang sudah disetujui/ditanda tangani			
7	Menolak permintaan pengguna dan menginformasikan kepada pengguna				Formulir Permintaan yang sudah disetujui/ditanda tangani			
7	Melakukan dokumentasi dan penutupan permintaan dan menginformasikan persetujuan maupun penolakan kepada pengguna							